



VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA  
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA ÚČETNICTVÍ A DANĚ

Vyhodnocení kvality a vymezení rozdílů poskytovaných služeb cestovní kanceláře a  
cestovní agentury  
Evaluation of Quality and Definition of Differences in Services Provided by Travel  
Office and Travel Agency

Student:  
Vedoucí bakalářské práce:

Michaela Sýkorová  
doc. Ing. Dagmar Bařinová, Ph.D.

Ostrava 2020

VŠB - Technická univerzita Ostrava  
Ekonomická fakulta  
Katedra účetnictví a daní

## Zadání bakalářské práce

Student: **Michaela Sýkorová**  
Studijní program: B6208 Ekonomika a management  
Studijní obor: 6202R049 Účetnictví a daně  
Téma: **Vyhodnocení kvality a vymezení rozdílů poskytovaných služeb cestovní kanceláře a cestovní agentury**  
**Evaluation of Quality and Definition of Differences in Services Provided by Travel Office and Travel Agency**  
Jazyk vypracování: čeština

Zásady pro vypracování:

1. Úvod
  2. Vymezení základních daňových, účetních a právních aspektů v cestovním ruchu
  3. Analýza poskytovaných služeb vybrané cestovní kanceláře a cestovní agentury
  4. Vyhodnocení kvality poskytovaných služeb a vymezení rozdílů mezi cestovní kanceláří a cestovní agenturou
  5. Závěr
- Seznam použité literatury  
Seznam zkratk  
Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce  
Seznam příloh  
Přílohy

Seznam doporučené odborné literatury:

HAKALOVÁ, Jana a Yveta PŠENKOVÁ. *Daňová evidence. Teorie a praxe*. 2. vyd. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2019. 128 s. ISBN 978-80-7552-239-1.  
KOLEKTIV AUTORŮ. *Účetnictví podnikatelů 2019*. 16. vyd. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2019. 533 s. ISBN 978-80-7598-271-1.  
VYCHOPEŇ, Jiří. *Společnost s ručením omezeným z účetního a daňového pohledu*. 4. vyd. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2019. 248 s. ISBN 978-80-7598-328-2.

Formální náležitosti a rozsah bakalářské práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.

Vedoucí bakalářské práce: **doc. Ing. Dagmar Bařinová, Ph.D.**

Datum zadání: 22.11.2019

Datum odevzdání: 07.05.2020



Ing. Jana Hakalová, Ph.D.  
vedoucí katedry



doc. Ing. Lenka Kauerová, CSc.  
proděkanka pro studium  
na základě pověření k jednání č.j.  
VSB/19/050319/9900 ze dne 24. 9. 2019

Prohlašuji, že jsem celou bakalářskou práci, včetně všech příloh, vypracoval/a samostatně.

V Ostravě dne 13.5.2020

.....  
Michaela Sýkorová

# Obsah

1	Úvod.....	5
2	Vymezení základních daňových, účetních a právních aspektů v cestovním ruchu ..	7
2.1	Daňové aspekty v cestovním ruchu.....	7
2.1.1	Daň z přidané hodnoty .....	7
2.1.2	Zvláštní režim pro cestovní službu dle § 89 ZDPH.....	13
2.2	Účetní aspekty v cestovním ruchu .....	15
2.2.1	Daňová evidence .....	16
2.2.2	Výdaje procentem z příjmu.....	17
2.3	Právní aspekty v cestovním ruchu.....	18
2.3.1	Právní formy podnikání .....	18
2.3.2	Cestovní ruch .....	20
2.3.3	Kvalita služeb v cestovním ruchu .....	21
2.3.4	Rozhodovací proces .....	23
2.3.5	Fáze prožívání etap cesty .....	24
2.3.6	Cestovní kancelář.....	25
2.3.7	Ochrana pro případ úpadku.....	26
2.3.8	Cestovní agentura .....	26
2.3.9	Cestování po vlastní ose .....	26
3	Analýza poskytovaných služeb vybrané cestovní kanceláře a cestovní agentury ..	28
3.1	Alpina cestovní kancelář .....	28
3.1.1	Nabízené zájezdy .....	29
3.1.2	Nabízené služby .....	30
3.1.3	Modelový příklad.....	31
3.2	Cestovní agentura Poslední šance .....	34
3.2.1	Nabízené zájezdy .....	35
3.2.2	Nabízené služby .....	35
3.2.3	Modelový příklad.....	36
4	Vyhodnocení kvality poskytovaných služeb a vymezení rozdílů mezi cestovní kanceláří a cestovní agenturou.....	38
4.1	Analýza rozhodovacích procesů .....	38
4.1.1	První krok rozhodovacího procesu – CO.....	38
4.1.2	Druhý krok rozhodovacího procesu – INFO .....	39
4.1.3	Třetí krok rozhodovacího procesu – CENA VS. HODNOTA .....	42
4.1.4	Čtvrtý krok rozhodovacího procesu – OBJEDNÁVKA.....	47
4.2	Vyhodnocení a vymezení rozdílů mezi CK a CA .....	48

4.3	Zájezd po vlastní ose .....	50
4.3.1	Pojištění pro rok 2021 .....	50
4.3.2	Celkové náklady .....	51
4.4	COVID-19.....	53
5	Závěr.....	57
	Seznam použité literatury .....	59
	Seznam zkratk .....	62
	Příloha 1 .....	1
	Příloha 2 .....	1
	Příloha 3 .....	1

# 1 Úvod

Tématem této bakalářské práce je problematika cestovního ruchu, jelikož je to specifická oblast z hlediska účetnictví a daní. Cestovní ruch je v současnosti považován za nedílnou součást života. Také je považován za dynamickou oblast, v níž nabídka určuje poptávku. K uspokojení čím dál náročnějších zákazníků je vyžadováno poskytování kvalitních služeb, kterými jsou respektovány jejich měnící se potřeby a přání.

V této bakalářské práci budou vymezeny základní daňové, účetní a právní aspekty v cestovním ruchu. Dále bude v této práci provedena analýza poskytovaných služeb na konkrétní cestovní kanceláři a cestovní agentuře a v poslední řadě bude vyhodnocena kvalita poskytovaných služeb s vymezením rozdílů mezi cestovní kanceláři a cestovní agenturou.

Cílem této bakalářské práce cílem je komparace služeb poskytovaných cestovními kancelářemi a cestovními agenturami. Dále vyhodnocení kvality poskytovaných služeb těmito subjekty, které jsou často zaměňovány. Jedná se totiž o dva různé druhy podnikání s odlišnými nároky na jejich založení, na základě kterých tyto subjekty vykonávají svou činnost.

Druhá kapitola bakalářské práce je věnována vymezení základních daňových pojmů jako je daň z přidané hodnoty, sazba daně, základ daně apod., ale i problematice obsažené v § 89 ZDPH (zvláštní režim pro cestovní službu) s ohledem na DPH. Dále vymezení účetních aspektů v cestovním ruchu, např. kategorizace účetních jednotek, vedení daňové evidence či uplatnění výdajů procentem z příjmu. Jako poslední v této kapitole budou vymezeny právní aspekty, do kterých spadají právní formy podnikání, dále zde bude popsána kvalita služeb v cestovním ruchu, rozhodovací procesy, které jsou důležité ke správnému pochopení kvality klientem a bude popsána z právního hlediska cestovní kancelář i agentura.

Ve třetí kapitole bude proveden podrobný popis vybrané cestovní kanceláře a cestovní agentury, bude přiblížena historie a jejich zaměření. Budou zde zanalyzovány jejich poskytované služby a nabídky. Pro úplné zanalyzování nabídky bude vytvořen modelový příklad, na kterém budou zobrazeny veškeré poskytované služby. Pro tuto analýzu budou využity rozhodovací procesy.



Obsahem čtvrté kapitoly bude vyhodnocení kvality poskytovaných služeb, kdy budou využity jednotlivé kroky rozhodovacích procesů. Pro zanalyzování těchto kroků, bude dále vytvořena modelová rodina se dvěma dětmi (10 let a 16 let), pro kterou bude vybrán aktivní zájezd. Budou zde vymezeny rozdíly mezi cestovní kanceláří a agenturou a pro úplnou komparaci bude využit zájezd po vlastní ose, který bude následně srovnán s poskytovanými zájezdy cestovní kanceláře a cestovní agentury.

## 2 Vymezení základních daňových, účetních a právních aspektů v cestovním ruchu

V této kapitole budou v první části podrobně vymezeny základní pojmy týkající se daňových, účetních a právních aspektů v cestovním ruchu. Jedná se především o pojmy z daňové oblasti, jako jsou daň z přidané hodnoty, předmět daně, osoby povinné k dani, sazby daně, základ daně, storno poplatky, zvláštní režim pro cestovní službu dle § 89 ZDPH apod. Také zde budou vymezeny základními pojmy týkající se účetní oblasti, tedy kategorizace účetních jednotek dle zákona o účetnictví a rozdíly mezi podvojným účetnictvím, daňovou evidencí a uplatněním výdajů procentem z příjmu. V poslední řadě budou vymezeny základní pojmy právních aspektů a to právní formy podnikání.

Druhá část je zaměřena na popis rozhodovacích procesů, které budou využity pro následující analýzu kvality poskytovaných služeb, dále zde budou vymezeny základní pojmy, jako jsou cestovní ruch, kvalita služeb cestovního ruchu, cestovní kancelář a cestovní agentura, a např. i povinnosti, které musejí splňovat.

### 2.1 Daňové aspekty v cestovním ruchu

V následující kapitole, budou charakterizovány daňové aspekty v cestovním ruchu a budou zde vymezeny základní pojmy. V další části bude rozebrána problematika zvláštního režimu pro cestovní služby a základ daně tohoto zvláštního režimu.

#### 2.1.1 Daň z přidané hodnoty

Problematiku **daně z přidané hodnoty** (dále jen DPH) vymezuje zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty (dále jen ZDPH), který je platný od 1. 5. 2004 a několikrát byl novelizován. Jak tvrdí Otavová a kolektiv (2017, s. 3) „*jedním z hlavních důvodů častých novelizací ZDPH je závazek České republiky transponovat do právního řádu směrnice Rady Evropské Unie*“. Nejaktuálnější verze vešla v platnost 1. 1. 2020.

**Předmět daně** je vymezen v § 2 ZDPH. Na základě tohoto ustanovení je předmětem daně dodání zboží za úplaty a poskytnutí služby za úplaty osobou povinnou k dani, která jedná jako taková, s místem plnění v tuzemsku, pořízení zboží z jiného členského státu za úplaty s místem plnění v tuzemsku osobou povinnou k dani, pořízení nového dopravního prostředku z jiného členského státu za úplaty osobou nepovinnou k dani, dovoz zboží s místem plnění v tuzemsku.

**Osoby povinné k dani** jsou fyzická nebo právnická osoba, které samostatně uskutečňují ekonomické činnosti. Za ekonomickou činnost se považuje soustavná činnost výrobců, obchodníků a osob poskytujících služby a soustavné činnosti vykonávané podle zvláštních právních předpisů. Za ekonomickou činnost se také rozumí využití hmotného a nehmotného majetku za účelem získání příjmů, pokud je tento majetek využíván soustavně (Otavová a kol., 2017).

**Plátcem daně**, se stane osoba povinná k dani se sídlem v tuzemsku. Obrat byl za nejvýše 12 bezprostředně předcházejících po sobě jdoucích kalendářních měsíců přesažen částkou 1 000 000 Kč. Osoba povinná k dani je plátcem od prvního dne druhého měsíce následujícího po měsíci, ve kterém překročila stanovený obrat, nestane-li se podle tohoto zákona dříve.

#### **Sazby daně u zdanitelného plnění dle § 47 ZDPH:**

- základní sazba daně ve výši 21 %,
- první snížená sazba daně ve výši 15 %,
- druhá snížená sazba daně ve výši 10 %.

U zboží se uplatňuje základní sazba. U zboží uvedeného v příloze č. 3 se uplatňuje první snížená sazba daně (semena a rostliny, potraviny, živá zvířata) a u zboží uvedeného v příloze č. 3a se uplatňuje druhá snížená sazba daně (tištěné knihy, kojenecké výživy). U služeb se uplatňuje základní sazba, tedy 21 % a u služeb uvedených v příloze č. 2 se uplatňuje první snížená sazba daně (ubytovací služby, letecká doprava, pozemní pravidelná doprava cestujících).

**Základem daně** (dále jen ZD) dle § 36 je vše, co jako úplatu obdržel, nebo má obdržet plátcem za uskutečněné zdanitelné plnění od osoby, pro kterou je zdanitelné plnění uskutečněno, nebo od třetí osoby, vyjma daně za toto plnění. ZD v případě přijetí platby před uskutečněním zdanitelného plnění je částka přijaté úplaty snížená o daň (Zákon 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty).

Novela zákona o DPH nařídila od 1. dubna 2019 počítat DPH matematicky tzv. metodou shora, avšak do 1. října bylo možné počítat podle dřívější právní úpravy. Definitivně tak zanikl způsob výpočtu pomocí fixního koeficientu, který vedl k nepřesným výsledkům. Mění se také zaokrouhlování výsledků u bezhotovostních plateb. Výpočet daně u dodání zboží a poskytnutí služby řeší ustanovení § 37 zákona o DPH.

#### **Nový způsob výpočtu daně:**

Daň při výpočtu metodou shora se po účinnosti novely ZDPH počítá jako rozdíl mezi částkou odpovídající výši úplaty za zdanitelné plnění včetně daně (bez zahrnutí částky vzniklé zaokrouhlením celkové úplaty při platbě v hotovosti) a částkou, která se vypočítá jako podíl částky vymezené v § 37 písm. b) bod 1 a koeficientu 1,21 v případě základní sazby, 1,15 v případě první snížené sazby nebo 1,10 v případě druhé snížené sazby daně.

Výpočet daně pomocí tzv. metody zdola vymezený v ustanovení § 37 písm. a) ZDPH zůstává od 1. 4. 2019 stejný, jaký byl do 31. 3. 2019. Daň se tedy stále vypočítává jako součin základu daně a sazby daně (Portál Pohoda, Výpočet DPH a zaokrouhlování od 1. 10. 2019, 2019).

Pro lepší pochopení nové metodiky budou uvedeny příklady výpočtu metodou shora.

#### **Příklad 1: starý výpočet pomocí koeficientu**

Částka je stanovena na 60 000 Kč včetně DPH ve výši 21 %. Nejprve bude spočítáno DPH pomocí již neplatného koeficientu.

Koeficient vychází ze vzorce:

$$\frac{\text{sazba daně (\%)}}{[100 + \text{sazba daně (\%)]}$$

Dosazením do rovnice je možné získat následující čísla:

- 0,1736 pro základní sazbu daně z přidané hodnoty 21%,
- 0,1304 pro první sníženou sazbu DPH 15%,
- 0,0909 pro druhou sníženou sazbu DPH 10%.

Celková částka 60 000 Kč je vynásobena koeficientem pro základní sazbu daně (21 %) a výsledná daň bude 10 416 Kč. Poté je dopočten základ daně jako rozdíl celkové částky a výsledné daně, v tomto případě je základ daně roven 49 584 Kč.

Pokud chce člověk zpětně zjistit výši DPH vynásobením základu daně sazbou daně, pak získá výsledek 10 413 Kč, tedy o 3 Kč méně. Odchylka je způsobena zaokrouhlováním při výpočtu koeficientů. Tento nedostatek je odstraněn u nového výpočtu matematickým způsobem, který je uveden v následujícím příkladu (Solitea Česká republika, Od října 2019 platí nový způsob výpočtu DPH, 2019).

#### **Příklad 2: výpočet novým matematickým způsobem**

Výchozí částka je 60 000 Kč včetně 21% DPH.

Tentokrát se vychází ze vzorce:

$$\text{celková částka} - \left( \frac{\text{celková částka}}{1,21} \right)$$

- jmenovatelem pro základní sazbu daně z přidané hodnoty 21% je 1,21;
- jmenovatelem pro první sníženou sazbu DPH 15% je 1,15;
- jmenovatelem pro druhou sníženou sazbu DPH 10% je 1,10.

Nejprve je zjištěna daň, která je vypočtena vzorcem uvedeným výše. Celková částka 60 000 Kč je podělena koeficientem pro základní sazbu daně (21 %), tedy 1,21. Poté je tento výsledek odečten od celkové částky 60 000 Kč a daň je vypočtena na 10 413,22 Kč (zaokrouhleno na dvě desetinná místa matematicky). Následně je možné vypočíst základ daně odečtením daně od celkové částky, pak se získá výsledek 49 586,78 Kč.

Pokud člověk zná základ daně a je potřeba zpětně zjistit výši DPH, po vynásobení základu daně sazbou daně získá výsledek 10 413,22 Kč. Nedostatek je odstraněn pomocí nového výpočtu matematickým způsobem (Solitea Česká republika, Od října 2019 platí nový způsob výpočtu DPH, 2019).

### **Zaokrouhlování vypočtené daně:**

Daň u bezhotovostních plateb nelze zaokrouhlovat na celé číslo. Daňový doklad tak nově musí být vystaven na přesnou částku v desetnících. U hotovostních plateb zaokrouhlování zůstává a desetníky vzniklé zaokrouhlením nejsou základem daně.

Znění § 37 ZDPH **před** novelou platnou od 1. 4. 2019:

Daň se vypočte jako součin základu daně a sazby daně. Vypočtená daň může být zaokrouhlena na celé koruny tak, že částka 0,50 Kč a vyšší se zaokrouhlí na celou korunu nahoru a částka nižší než 0,50 Kč se zaokrouhlí na celou korunu dolů. Cena včetně daně se pro účely tohoto zákona vypočte jako součet základu daně a vypočtené daně (Portál Pohoda, zaokrouhlování DPH po 1. dubnu 2019, 2019).

### **Příklad 3: Správné zaokrouhlování**

Je-li bezhotovostní částka 120 000 Kč včetně DPH 21 %, vypočte se daň podobně jako v příkladu 2, tedy matematickou metodou shora:

$$120000 - \frac{120000}{1,21}$$

Výsledek je roven 20 826,45 Kč. Základ daně se následně vypočítá tak, že od částky 120 000 Kč odečteme daň 20 826,45 Kč. Po výpočtu vychází částka 99 173,55 Kč

Dříve bylo možné zaokrouhlit daň na celé číslo, v tomto případě na 99 174 Kč. Zaokrouhlením se ušetřilo 45 haléřů, které se nemusely započítat do základu daně a odvádět státu. Nově se musí bezhotovostní částka uvádět s dvěma desetinnými čísly, takže už se drobné částky vzniklé zaokrouhlením neodečítají. Pokud se ovšem daň počítá z hotovostní platby 120 000 Kč, stále je možné zaokrouhlit na nejbližší korunu a rozdíl 0,45 Kč vyloučit ze základu daně (Solitea Česká republika, Od října 2019 platí nový způsob výpočtu DPH, 2019).

**Místo zdanitelného plnění** je dle § 9 odst. 1 ZDPH při poskytnutí služby osobě povinné k dani místo, kde má tato osoba sídlo nebo provozovnu (místo zdanitelného plnění se stanovuje dle sídla příjemce služby). Toto pravidlo se uplatní u přepravy zboží, účetních a právnických služeb, reklamních služeb, služeb administrativních atd.

Při poskytnutí služby osobě nepovinné k dani je místem plnění sídlo, patřící osobě poskytující službu. V případě, že bude český plátce poskytovat služby pro osobu nepovinnou k dani (soukromá osoba) je místo plnění v České republice (dále jen ČR), daň bude odvedena v ČR a český plátce zatíží službu českou DPH. V případě, že bude služba poskytnuta osobě nepovinné k dani prostřednictvím provozovny osoby povinné k dani, která se nachází na jiném místě, než kde je sídlo, je místem zdanitelného plnění místo, kde se nachází provozovna.

**Výjimečná pravidla pro určení místa plnění u služeb** budou rozdělena na dvě skupiny. První skupinou jsou tzv. univerzální výjimky. Tato pravidla jsou uvedena v § 10 až 10d ZDPH. Jsou uplatněna bez ohledu na to, kdo je příjemcem služby, zda osoba povinná k dani nebo nepovinná a také, zda je osoba z jiného členského státu, nebo jde o zahraniční osobu. Druhá skupina jsou výjimky, které se uplatní pouze při poskytování služeb osobám nepovinným k dani. Tyto výjimky jsou obsaženy v § 10e až 10i ZDPH Sb. (Otavová a kol., 2017)

**Místo zdanitelného plnění poskytovatelů průvodcovských služeb**, je místo kde má příjemce služby sídlo nebo místo podnikání, pokud tedy průvodce poskytuje svoje služby např. cestovní kanceláři (osobě povinné k dani), která je z jiného státu.

V takovém případě musí příjemce služby tuto službu zdanit. Pokud je poskytnutá služba součástí cestovní služby, nevzniká nárok na odpočet daně.

Příklad: Průvodce se sídlem svého podnikání v ČR (plátce DPH) poskytne svou průvodcovskou službu rakouské cestovní kanceláři, která nemá v ČR provozovnu. Místo zdanitelného plnění je v Rakousku.

**Storno poplatky** si cestovní kancelář stanoví ve smluvních podmínkách. Při poskytování služeb v cestovním ruchu je zcela běžné, že zákazník bez udání důvodu odstoupí od smlouvy o zájezdu. V takovém případě se cestovní kanceláře brání tím, že po zákazníkovi vyžadují uhradit tzv. storno poplatky, které jsou již ve smlouvě o zájezdu uvedeny v podmínkách při odstoupení od smlouvy.

Výše stornopoplatku se určuje dle počtu dnů ode dne odstoupení od smlouvy o zájezdu do počátku zájezdu nebo poskytnutí první služby a stanovuje se jako % ze základní ceny zájezdu nesnížené o slevy a bonusy (Alpina, všeobecné podmínky, 2019)

Storno poplatek bude podléhat dani pouze dle samotného vymezení pojmu v obchodní smlouvě či podmínkách. Pokud bude ve smluvních podmínkách uvedeno, že je zákazník povinen uhradit odškodnění za zrušení smlouvy ve formě storno poplatku, nebude tato náhrada podléhat DPH. Pokud nebude patrné, že se jedná o smluvní pokutu, stává se dané odškodnění zdanitelným plněním podléhajícím příslušné sazbě daně podle § 2 odst. 1 ZDPH Sb. (Otavová a kol., 2017).

### **Příklady:**

1. cestovní kancelář (dále jen CK) uzavřela s klientem smlouvu o prodeji autobusového zájezdu do Řecka. CK si ve smluvních podmínkách stanovila, že při odstoupení od smlouvy o zájezdu, bude klient povinen uhradit storno poplatek ve výši 10 % z ceny zájezdu 10 000 Kč a také, že tímto poplatkem se rozumí smluvní pokuta. Klient ze zdravotních důvodů smlouvu o zájezdu zrušil a zaplatil storno poplatek ve výši 1 000 Kč. V takovém případě storno poplatek nebude předmětem daně z pohledu DPH, protože má storno poplatek charakter pokuty a nejde o zdanitelné plnění (z pohledu daně z příjmu se jedná o zdanitelný příjem),
2. CK uzavřela s klientem smlouvu o prodeji leteckého zájezdu do Španělska. CK si ve smluvních podmínkách stanovila, že při odstoupení od smlouvy o zájezdu, bude klient povinen uhradit administrativní náklady vzniklé s organizací zájezdu a to ve výši 20 % z ceny zájezdu 20 000 Kč. Klient i v tomto případě ze zdravotních důvodů zrušil

smlouvu o zájezdu a uhradil zmíněné náklady ve výši 4 000 Kč. V takovém případě jde o zdanitelné plnění, které podléhá základní sazbě daně, protože byly zákazníkovi naúčtovány náklady vzniklé s organizací zájezdu. Ze smluvních podmínek není jasné, že se jedná o smluvní pokutu, proto vyúčtování nákladů je považováno jako protislužba, která podléhá DPH. Z pohledu daně z příjmu se jedná o zdanitelný příjem (Otavová a kol., 2017).

Ministerstvo pro místní rozvoj ČR uvádí že: „*od zájezdu do oblasti, kde se objevil koronavirus, a jsou vyhlášena ochranná opatření, může zákazník odstoupit bez storna poplatků*“. Český zákazník, který si zakoupil zájezd od CK do postižené oblasti koronavirem, má právo dle nového občanského zákoníku (dále jen NOZ) odstoupit od smlouvy bez zaplacení storno poplatku. Tato situace nastane pouze v případě, že se daná destinace nebo jeho blízké okolí bezprostředně nachází v místě zasaženém koronavirem. Odstoupit od smlouvy bez úhrady storno poplatků lze také pouze, pokud mají tyto události vliv na čerpání služeb nebo dopravy. CK je povinna zákazníkovi pomoci, ocitnuli se v průběhu zájezdu v souvislosti s tímto virem v nesnázích. Poskytnout zákazníkovi pomoc bezplatně, zejména ho informovat o zdravotních službách, místních úřadech a konzulární pomoci, pomoci se zprostředkováním komunikace na dálku a s nalezením náhradního cestovního řešení. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka, jak bylo dohodnuto ve smlouvě, nese CK ve většině případů náklady na jeho ubytování a to ve výši maximálně tří nocí, nejde-li o osoby, které vyžadují zvláštní péči. Tyto podmínky jsou v případě koronaviru naplněny pro území celé Čínské lidové republiky. Lidem je doporučováno nejezdit do těchto oblastí s výjimkou nezbytně nutných případů. Opatření se mohou týkat i jiných států, kde dochází k šíření onemocnění v menším měřítku, pokud by cesta, nebo místo pobytu bylo dotčeno karanténními opatřeními. V takovém případě může od zájezdu odstoupit samotná CK (Ministerstvo pro místní rozvoj, *Od zájezdu do oblasti, kde se objevil koronavirus, a jsou vyhlášena ochranná opatření, můžete odstoupit bez storna poplatků*, 2020)

### 2.1.2 Zvláštní režim pro cestovní službu dle § 89 ZDPH

Pro poskytovatele cestovních služeb je typická problematika obsažená v § 89 ZDPH (zvláštní režim pro cestovní službu) s ohledem na DPH. ČR dne 1. 5. 2004 vstoupila do Evropské unie a tímto byla do českého právního řádu začleněna legislativa Evropské unie, aby se docílilo jednotných pravidel pro všechny členské státy při uplatňování DPH. Směrnice však připouští odchýlení. Zvláštní režim je poskytovatel



cestovní služby povinen použít při poskytování cestovní služby zákazníkovi. Musí se zákazníkem jednat vlastním jménem.

Základními pojmy vyplývající z § 89 odst. 2 se rozumí:

1. poskytovatelem cestovní služby je osoba povinná k dani, která poskytuje zákazníkovi cestovní službu (nemusí se tedy jednat pouze o cestovní kanceláře nebo cestovní agentury),
2. zákazníkem se rozumí osoba, které je poskytnuta cestovní služba (může být i konečný spotřebitel, ale i jiný plátce, který nakupuje cestovní službu za účelem jejího prodeje),
3. cestovní služba je služba poskytnutá zákazníkovi, která zahrnuje kombinaci služeb cestovního ruchu a popřípadě také zboží, v případě že jsou služby a zboží nakoupené od jiných osob povinných k dani (§ 89 zákon č. 235/2004 o DPH Sb.).

Ne vždy se jedná o poskytnutí služby cestovního ruchu vlastním jménem. Proto je velmi důležité odlišit služby cestovního ruchu vlastním jménem a následné uplatnění zvláštního režimu dle § 89 ZDPH. Pokud se nejedná o službu cestovního ruchu, je uplatňován běžný režim.

#### **Příklady:**

1. cestovní agentura (plátce DPH) zprostředkovává zájezdy jiných cestovních kanceláří. Zde se nejedná o poskytnutí cestovní služby, protože cestovní agentura nejedná vlastním jménem, ale pouze tyto zájezdy prodává. Příjem cestovní agentury je tvořen provizí z prodaného zájezdu. Cestovní agenturou musí být uplatněn běžný režim. Naopak cestovní kancelář se řídí zvláštním režimem, jelikož se jedná o poskytnutí cestovní služby,
2. plátce DPH nakoupí služby v podobě ubytování, stravování a dopravy. Poté je prodává v podobě zájezdu jako jednu službu. Zde se jedná o poskytnutí cestovní služby s povinností uplatnit zvláštní režim. Nakoupené služby ubytování a doprava se řadí mezi cestovní služby. Jelikož se stravování prodává společně s ubytováním a dopravou stává se službou cestovního ruchu.

#### **Základ daně**

Dle ZDPH § 89 odst. 3 je při použití zvláštního režimu základem daně přírážka poskytovatele cestovní služby snížená o daň z přírážky. Přírážka se stanoví jako rozdíl mezi celkovou peněžní částkou, kterou jako úplatu obdržel nebo má obdržet plátce od zákazníka za poskytnutou cestovní službu, a součtem skutečných částek, které plátce

uhradil nebo má uhradit za služby cestovního ruchu a zboží nakoupené od jiných osob povinných k dani, které jsou přímo zahrnuté do cestovní služby.

V případě, že rozdíl vyjde nulový nebo záporný bude základem daně nula. U cestovní služby je uplatňována základní sazba daně. Při poskytnutí cestovní služby nesmí být na daňovém dokladu uváděna výše daně z přírážky, ale musí být uvedeno, že se jedná o zvláštní režim.

## 2.2 Účetní aspekty v cestovním ruchu

Pravidla pro vedení účetnictví upravuje zákon o účetnictví dále jen ZoÚ, dále vyhláška 500/2002 Sb. a České účetní standardy pro podnikatele č. 001 až 024.

Dle ZoÚ je **účetní jednotkou**:

- právnická osoba, která má sídlo na území ČR,
- fyzická osoba, která je zapsaná do obchodního rejstříku,
- ostatní fyzické osoby, které vedou účetnictví na základě svého rozhodnutí,
- ostatní fyzické osoby, které jsou podnikateli, pokud jejich obrat podle zákona o dani z přidané hodnoty přesáhl za bezprostředně předcházející kalendářní rok částku 25 000 000 Kč, a to od prvního dne kalendářního roku.

**Kategorizace účetních jednotek** byla zavedena ZoÚ s účinností od 1. 1. 2016. Účetní jednotky byly rozděleny do čtyř kategorií, které se rozdělují podle dalších tří kritérií zjišťovaných z účetní závěrky. Účetní jednotky jsou rozděleny podle toho, zda převyší alespoň dvě ze tří uvedených kritérií (Kolektiv autorů, 2019).

Těmito kritérii jsou:

- aktiva celkem (aktiva netto), tj. úhrn aktiv zjištěný z rozvahy v ocenění neupraveném o rezervy, opravné položky a odpisy majetku,
- roční úhrn čistého obrátu přepočtený na celé účetní období, tj. výše výnosů snižena o prodejní slevy, dělená skutečným počtem měsíců, po které trvalo účetní období, a vynásobená dvanácti,
- průměrný počet zaměstnanců během účetního období přepočtený podle metodiky Českého statistického úřadu.

V následující tabulce 2. 1. Kategorizace účetních jednotek jsou rozděleny účetní jednotky na mikro, malé, střední a velké, kdy u každé této jednotky jsou stanoveny jiné hodnoty aktiv, ročního úhrnu čistého obrátu a průměrného počtu zaměstnanců.

Tabulka 2.1 Kategorizace účetních jednotek

Účetní jednotka	Aktiva celkem	Roční úhrn čistého obratu	Průměrný počet zaměstnanců
<b>Mikro</b>	9 mil. Kč	18 mil. Kč	10
<b>Malá</b>	100 mil. Kč včetně	200 mil. Kč včetně	50 včetně
<b>Střední</b>	500 mil. Kč včetně	1 000 mil. Kč včetně	250 včetně
<b>Velká</b>	nad alespoň dvěma kritérii střední jednotky		

Zdroj: Zákon o účetnictví č. 563/1991 Sb. § 1b, vlastní zpracování.

Účetní jednotky vedou své účetnictví v tzv. **účetním období**, které stanovuje ZoÚ na dva druhy:

1. kalendářní rok,
2. hospodářský rok – může začínat pouze prvním dnem jiného měsíce, než je leden.

Základními předpoklady pro vedení účetnictví jsou aktuální princip (účtování podvojnými zápisy), věrný a poctivý obraz skutečnosti a nepřetržité trvání účetní jednotky. Účetnictví je nutné vést úplně (zaúčtovat všechny případy), správně (v souladu se zákonem), průkazně (účetní záznamy odpovídají skutečnosti) a srozumitelně, aby byl naplněn předmět účetnictví (Kolektiv autorů, 2019).

**Zálohy** přijaté i poskytnuté se v cestovním ruchu běžně objevují. Je to finanční platba, placená předem před splněním služby, která se má uskutečnit na základě dohody smluvních stran. Může být považována za určitou jistotu úhradu závazku. Společnost tak disponuje finančními prostředky před splněním služby. Cestovní kanceláře poskytují zálohy svým zahraničním popřípadě tuzemským dodavatelům např. za ubytování, stravování a dopravu. Cestovní kancelář pak požaduje po svých zákaznících platbu předem formou zálohy. Tato záloha slouží pro případ, kdy by zákazník chtěl odstoupit od smlouvy jako kompenzace. Pokud cestovní kancelář používá pro zdanění cestovních služeb zvláštní režim, nemá povinnost v rámci § 89 ZDPH odvádět daň finančnímu úřadu.

### 2.2.1 Daňová evidence

Vedení daňové evidence (dále jen DE) je upraveno v zákonu č. 586/1992 Sb. o daních z příjmů (dále jen ZDP), který stanoví obsah nikoli formu vedení. Dle § 7b tohoto zákona má podnikatel povinnost vést údaje:

- o příjmech a výdajích v členění potřebném pro zjištění ZD,
- o majetku a dlužích.

DE, mohou využívat fyzické osoby, které nejsou zapsané v obchodním rejstříku a jejich obrat podle ZDPH za bezprostředně předcházející kalendářní rok nepřesáhl částku 25 000 000 Kč. Pokud nesplní kritéria, musí tato fyzická osoba vést účetnictví.

Jak uvádí Hakalová (2019), princip vedení DE, spočívá v oddělené evidenci o peněžním hospodaření (příjmy a výdaje) např. v peněžním deníku od evidence majetku a dluhů v pomocných knihách. Podnikatel si může zvolit sám, jakou formu vedení daňové evidence bude využívat. Musí být zvolena tak, že bude zajištěna její průkaznost (veškeré údaje pro zjištění základu daně jsou pravdivé, podloženy příslušnými doklady a byly skutečně vynaloženy na dosažení, zajištění a udržení zdanitelných příjmů).

Cílem vedení DE, je správné vykazování daňových a nedaňových příjmů a výdajů, které jsou velmi důležité pro stanovení základu daně z příjmů podnikatele za dané období, dalším cílem je oddělení evidence majetku a příjmů od evidence příjmů a výdajů a také je to cenný zdroj informací o podnikatelské činnosti.

Pro vedení DE, je velmi důležité stanovení vnitřních předpisů, které např. stanoví pravidla pro zaznamenávání pohybu peněžních prostředků z pohledu ZDP a vedení údajů o majetku a závazcích, ale i způsob evidence knih.

Pro vedení DE, mohou být využity tyto knihy:

- peněžní deník pro evidenci příjmů a výdajů,
- kniha pohledávek,
- kniha dluhů,
- záznamy o ostatních složkách majetku a dlužích (karta DHM, karta DNM, seznam DDHM, seznam DDNM, skladové karty, kniha cenin),
- ostatní záznamy vyplývající ze zvláštních právních předpisů (mzdové listy, karty zákonných rezerv dle zákona o rezervách (dále jen ZoR), karty časového rozlišení, karty evidence jízd atd.).

### 2.2.2 Výdaje procentem z příjmu

Paušální výdaje procentem z příjmů bývají nejvýhodnější a často i nejjednodušší způsob uplatnění výdajů z podnikání nebo jiné samostatné činnosti v daňovém přiznání. FO jsou evidovány příjmy a pohledávky. Nemusí prokazovat daňové výdaje dle dokladů,

ale tyto výdaje se vypočtou procentem z příjmů dané FO. Ve skutečnosti mohou výdaje vyjít mnohem vyšší. V ZDP jsou stanovena procenta, která se určují podle druhu činnosti, kde každá činnost má maximální výdajový limit.

Dle ZDP: „*neuplatní-li poplatník výdaje prokazatelně vynaložené na dosažení, zajištění, a udržení příjmu, může uplatnit výdaje s výjimkou uvedenou v § 12, ve výši*“, které jsou uvedeny v následující tabulce 2. 2. Výdaje procentem z příjmu:

Tabulka 2. 2. Výdaje procentem z příjmu

%	Druh činnosti	Maximální částka/rok
80 %	Z příjmů zemědělské výroby, lesního a vodního hospodářství a z příjmů z živnostenského podnikání řemeslného	1 600 000 Kč
60 %	Z příjmů ze živnostenského podnikání	1 200 000 Kč
40 %	Z jiných příjmů ze samostatné činnosti, s výjimkou příjmů dle odstavce 1 písm. d) a odstavce 6	800 000 Kč
30 %	Z příjmů z nájmu majetku zařazeného v obchodním majetku	600 000 Kč

Zdroj: Zákon o daních z příjmů č. 568/1992 Sb. § 7 odst. 7, zpracování vlastní

## 2.3 Právní aspekty v cestovním ruchu

### 2.3.1 Právní formy podnikání

V ČR existují různé právní formy podnikání. Cestovní kanceláře nejčastěji podnikají jako společnost s ručením omezeným nebo akciové společnosti. Nejčastější forma využívaná cestovními agenturami je právnická osoba, ale i fyzická osoba. Pro malé podnikatele je přípustná forma podnikání, jako osoba samostatně výdělečně činná, společník veřejné obchodní společnosti nebo společník komanditní společnosti. Volba formy podnikání závisí na jednoduchosti založení, finanční náročnosti, ručení za závazky, účetní a daňové aspekty atd.

**Osoba samostatně výdělečně činná** (dále jen OSVČ), podniká samostatně, vlastním jménem, na vlastní odpovědnost, za účelem dosažení zisku. Podnikatel vyplní na živnostenském úřadě tzv. Jednotný registrační formulář, tím se zaregistruje na Okresní

správě sociálního zabezpečení i na své zdravotní pojišťovně, zaplatí správní poplatky přibližně 1 000 Kč bez zákonné nutnosti počátečního kapitálu. Mezi daňové výhody patří uplatnění výdajů procentem z dosažených příjmů. Podnikatel má nižší administrativní náročnost, jelikož zaznamenává pouze příjmy a pohledávky. Nevýhodou může být neomezené ručení za závazky celým svým majetkem.

**Společnost s ručením omezeným** (dále jen s. r. o.), je kapitálovou společností, kterou definuje zákon o obchodních korporacích. Výhodou může být fakt, že za dluhy s. r. o. ručí společníci společně a nerozdílně do výše, v jaké nesplnili vkladovou povinnost. Nevýhodou může být nutnost sepsat notářem společenskou smlouvu, popřípadě stanovy. Zaplacení poplatku za ohlášení živnosti a soudního poplatku za návrh na prvozápis do obchodního rejstříku. Je to finančně náročnější než u OSVČ. Minimální výše vkladu je 1 Kč, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak. Další nevýhodou může být administrativně náročnější chod společnosti spojený s povinností vést DE nebo účetnictví a nutností konat pravidelné valné hromady. Valná hromada je nejvyšším orgánem s. r. o., kterou jednatel společnosti svolá alespoň jednou za účetní období (Vychopen, 2019).

Společníci mohou na základě valné hromady získat podíl na zisku, vyplácen nejčastěji v penězích, dále mají možnost za svou práci pobírat příjmy ze závislé činnosti. Jak tvrdí Otavová a kol. (2017, s. 115) „*reálné zdanění podílu na zisku společníka tedy představuje prvotně zdanění daní z příjmu právnických osob 19 %, jelikož podíly na zisku jsou společníkům vypláceny až ze zisku po zdanění a následně je výplata podílu zatížená 15 % srážkovou daní*“.

**Akciová společnost** (dále jen a. s.) je společnost, jejíž základní kapitál je rozvržen na určitý počet akcií. Společníci (akcionáři) ručí za ztrátu pouze svým vlastním podílem. Společnost ručí za své závazky celým svým majetkem. Výše základního kapitálu činí alespoň 2 000 000 Kč. Je povinností tvořit rezervní fond, do kterého se ukládá roční čistý zisk společnosti. Vznik a. s. je dnem zápisu do obchodního rejstříku. Založení společnosti je finančně náročnější než u s. r. o., stejně tak musí představenstvo svolávat valnou hromadu alespoň jednou za účetní období.

**Komanditní společnost** (dále jen k. s.) je společnost, kdy povinnost složit základní kapitál má pouze společník (komandista), který ručí za dluhy společnosti omezeně a na druhé straně komplementář, který nemá povinnost vkládat základní kapitál, ale za dluhy společnosti ručí neomezeně celým svým majetkem. Zisk a ztráta se dělí mezi

komplementáře a společnost, neurčí-li smlouva jinak. Část zisku, připadající společnosti se po zdanění rozdělí mezi komandisty.

**Veřejná obchodní společnost** (dále jen v. o. s.) je společnost alespoň dvou osob, které ručí za dluhy společnosti společně a nerozdílně. Společníci nemají povinnost skládat základní kapitál

### 2.3.2 Cestovní ruch

Existuje plno definic cestovního ruchu (dále jen CR) jako např. činnost osob cestující do místa mimo svého bydliště a zaměstnání za účelem poznání, obchodu či trávení volného času. Tedy aktivita, při níž se osoby přemísťují po dobu kratší než jeden rok (Indrová a kol., 2011).

CR vnímán jako průmysl by měl poskytovat veškeré služby spojené s turismem a cestováním (Ryglová a kol., 2011). V dnešní době se CR stal především volnočasovou aktivitou, zatímco v minulosti se cestovalo především z vojenských důvodů či obchodních cest.

CR je případ cestování, avšak má svá určitá omezení a charakteristiky. Nejprve je zapotřebí rozlišit cestování a CR. Tyto pojmy spolu souvisejí a charakterizují tak určitý životní styl člověka jako např. zábava, odpočinek, poznání okolí, léčba a mnoho dalších. Cestování, je obecně přemísťování lidí prostorově a časově. Na rozdíl od cestování se CR nachází pod velkým vlivem ekonomiky. CR je chápán jako dočasná změna místa stálého bydliště nebo jako tvorba vztahů mezi lidmi, který CR vyvolává. Má nevýdělečný charakter cesty. Jak tvrdí Beránek (2013, s. 9): „*cestovní ruch může být chápán jako zvláštní masová forma cestování, ale i jako činnost spojená s organizací a uskutečněním samotného cestování*“.

Formy CR jsou dle Ryglová a kol. (2011) následující:

- rekreační za účelem regenerace, jak fyzické tak psychické stránky člověka,
- léčebné a lázeňské za účelem celkové relaxace a celkové obnovy fyzických a duševních sil člověka,
- sportovně turistické za účelem aktivního odpočinku,
- kulturně poznávací za účelem poznání kultury, historie, zvyků či tradic.

CR představuje v řadě zemí významnou část národních ekonomik. V dnešní době se stal běžnou spotřebou obyvatelstva. K rozvoji CR v dané zemi přispívá mnoho faktorů,

které je nezbytné splňovat jako např. bezpečnost a svoboda pohybu v dané destinaci, vytvoření fondů volného času (přizpůsobení pracovní doby), zajištění disponibilních prostředků, tedy zbylých financí po uspokojení potřeb jako je ubytování, stravování, ošacení (Ryglová a kol., 2011).

Beránek (2015) uvádí, že druhy CR dle místa realizace se dělí na domácí CR, který je ruchem domácího obyvatelstva na území vlastního státu a zahraniční CR. Zahraniční CR znamená, že občané dané země vyjíždějí do zahraničí a překračují státní hranice. Zahraniční CR se dále dělí na výjezdový a příjezdový CR. Pokud občan dané země vyjede do zahraničí, jedná se o výjezdový, naopak pokud přijede návštěvník ze zahraničí, jedná se o příjezdový.

### 2.3.3 Kvalita služeb v cestovním ruchu

Poskytování kvalitních služeb je v praktickém životě vysoce žádoucí a v mnoha případech je na poskytování vysoce kvalitních služeb postavena celá strategie firmy (restaurace, luxusní hotely). Uspokojit náročné zákazníky vyžaduje poskytovat kvalitní služby, které respektují jejich měnící se potřeby a přání. Cílem každého podnikatele je uspokojit potřeby a tím získat spokojené zákazníky, kteří budou šířit pozitivní reference, popřípadě se budou opakovaně vracet. Je k tomu nutný proaktivní přístup k řízení kvality a průběžné zjišťování očekávání zákazníka (Rašovská a Ryglová, 2017)

Blecharz (2015, s. 11) tvrdí, že na základě normy ČSN EN ISO 9000 (2009, s. 18) je „*kvalita (jakost) stupeň splnění požadavků souborem inherentních znaků*“, kdy inherentní znak vytváří podstatu výrobku, či služby. V případě cestovní kanceláře, např. u poznávacího zájezdu s průvodcem, může být inherentním znakem právě průvodce, ubytování nebo program zájezdu. Kvalita je obecně vyjádřena stupněm spokojenosti zákazníka. Při výběru služby nebo výrobku zákazník vychází z vlastních potřeb. Při nákupu je ale zákazník mimo jiné ovlivněn také cenou. Ta je mnohdy důležitější než kvalita. Nejčastěji vyhrává kvalita za přiměřenou cenu (Blecharz, 2015).

Indrová a kol. (2011) tvrdí, že kvalita je formou vyjádření určité hodnoty a užitných vlastností výrobku či služby. Míra schopnosti uspokojit požadavky svého zákazníka výrobkem, nebo službou. Rozvojem lidského poznání se zvýšili požadavky spotřebitelů, proto je více kladen důraz i na rozvoj kvality. Kvalita je také důležitý faktor úspěchu v konkurenčním prostředí, a proto by řídicí pracovníci měli vědět, jak kvalitu co nejvíce zlepšovat.



Kvalita může být charakterizována různě:

- kvalita je uspokojení potřeb zákazníka,
- kvalita je poskytnutí výrobků či služeb, které neustále naplňují zákaznickovy očekávání a potřeby,
- kvalita by měla překonat očekávání a upokojení potřeby zákazníka,
- kvalita je výkon shodující se standardem očekávaným zákazníkem.

Indrová a kol. (2011, s. 20) tvrdí že, světová organizace cestovního ruchu UNWTO (World Tourism Organisation) uvedla, že kvalita v cestovním ruchu představuje „*uspokojení všech legitimních požadavků a očekávání klienta v rámci akceptované ceny zahrnující určující kvalitativní faktory, jako je bezpečnost, hygiena, dosažitelnost služeb cestovního ruchu, harmonie s lidským a přírodním prostředím*“. Z této definice vyplývá, že pro naplnění kvality, to co bylo slíbeno, by mělo být dodrženo a splněno.

Blecharz (2015) uvádí, že v současnosti se na trhu objevuje nebývalé množství nových značek výrobků, které historicky nemají žádnou tradici, avšak s překvapením konkurují v kvalitě výrobkům se jménem. Rovněž renomovaní výrobci přicházejí na trh se sortimentem, který od nich není předpokládán, např. je možné si od firmy Hyundai zakoupit vysavač nebo varnou konvici, i když je tato značka nejčastěji spojována s automobily. Důsledkem této situace je obrovský převis nabídky nad poptávkou a prodejci mohou mít problémy s prodejem. Jejich hlavním cílem je přilákat zákazníky. Prodejci tak přichází s marketingovými triky. Do marketingu se zahrnuje hlavně reklama, podpora prodeje popřípadě přidání prodejního prvku (např. změna barvy nebo přidání nové vlastnosti výrobku).

**Reklama** nezvyšuje kvalitu ani spokojenost, pouze zákazníka naláká ke koupi výrobku nebo služby. Reklamou se buduje povědomí o značce. Jelikož zákazníci nemají možnost vyzkoušet předem nabízené služby, nabývají ústní reklamy velkého významu. Jsou to nejčastěji reference a rady od ostatních, včetně přátel, či příbuzných. V současnosti se nejčastěji využívá televizní reklama, nebo internetová forma reklamy např. webové stránky, sociální sítě (Facebook, YouTube), nebo tisk.

**Podpora prodeje** je založena hlavně na slevách a akcích, kdy jsou výrobky nebo služby, prodávané pro zákazníka za výhodnější cenu. Zákazník se nechá nalákat, jelikož si to se slevou může dovolit zakoupit.

### 2.3.4 Rozhodovací proces

Znát rozhodovací proces zákazníka je důležité ke správnému pochopení vnímání kvality klientem. V dnešní době si klient může vybírat z široké nabídky nejrůznějších cestovních kanceláří a agentur, kterými je nabízena nepřehledná škála služeb, destinací, aktivit a zážitků. Každý budoucí klient prochází čtyřmi stejnými kroky, jejichž průběh má vliv na rozhodnutí o koupi, přičemž na prvním místě obvykle není cena:

1. krok – CO: Co chce daný klient dělat je na prvním místě při rozhodování o koupi zájezdu. Jaká jsou jeho přání a potřeby. Může relaxovat u moře, jet na cyklistický, turistický nebo poznávací zájezd. Může si vybrat wellness pobyt nebo lázně. Nabídka je opravdu velká. Dochází k vytvoření ideální představy o dovolené na základě motivace, jež je mimo jiné budována na základě pozitivních referencí,
2. krok – INFO: Kdo nabízí naplnění ideální představy. Internet v tuto chvíli hraje velkou roli, jelikož to pravděpodobně bude první místo, které zákazník navštíví. Je důležité aktualizovat a optimalizovat webové stránky na vhodná klíčová slova. Dochází zde také ke zkoumání možných komplikací jako např. bezpečnostní situace, vzdálenost, jazykové prostředí, zdravotní situace (nutnost očkování), vízová povinnost apod.,
3. krok – CENA vs. HODNOTA: V této fázi přichází otázka, jestli na takový zájezd má zákazník dostatek finančních prostředků. Zákazník se snaží zjistit, jaká hodnota se mu za koupi zájezdu dostane. Je důležité, aby poskytovatel služby jednal otevřeně, neskrýval dodatečné náklady a zákazníka o všem dopředu informoval. Pokud by tak poskytovatel neučinil, mohlo by se stát, že se zákazník namísto příjemné dovolené setká s nepříjemným zážitkem. V takovém případě, pak může dojít ke zhoršení pověsti poskytovatele a ke ztrátě důvěry,
4. krok – OBJEDNÁVKA: Zákazníkovi se daná nabídka líbí a chce si ji objednat. Je to nejdůležitější krok. Je nutné přijmout objednávku v co nejkratším čase potvrdit. Zákazník musí mít jistotu, že jeho objednávka byla odeslána, potvrzena a byla přijata platba (týká se internetových objednávek). Mnohdy se stává, že poskytovaný zájezd je vyprodáný, ačkoliv na internetovém portálu je stále nabízen. Tento problém nastává z důvodu nízkého počtu aktualizací webových stránek prodejce. V tuto chvíli je nutné omluvit se a s klientem dále komunikovat a nabídnout mu jiný, obdobný zájezd. Problém může nastat i opačně a to ve chvíli, kdy klient nezaplatí včas. Je důležité být s klientem stále v kontaktu a problémy vyřešit co nejdříve.

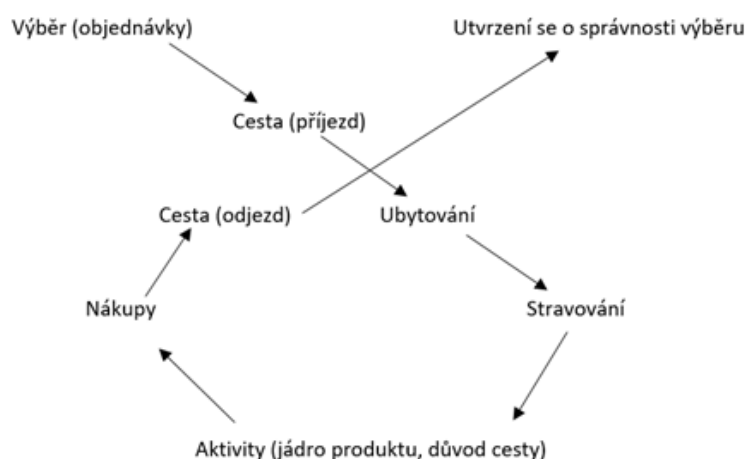
1. Krok CO → 2. Krok INFO → 3. Krok CENA VS. HODNOTA → 4. Krok OBJEDNÁVKA

Obrázek 2. 1. Proces rozhodování

Zdroj: vlastní zpracování.

### 2.3.5 Fáze prožívání etap cesty

Po dokončení posledního kroku nastává fáze prožívání zakoupeného zájezdu (poskytnuté služby), jež je znázorněno schématem na obrázku 2. 2. Schéma procesu absolvování etap zájezdu. Všichni poskytovatelé dílčích služeb procesu by měli sledovat hlavní cíl, a to spokojenost zákazníka. V CK či CA by měl být celý tento proces vyhodnocován z pohledu spokojenosti zákazníka a přidané hodnoty.



Obrázek 2. 2. Schéma procesu absolvování etap zájezdu

Zdroj: (Ryglová a kol., 2011), zpracování vlastní.

Samotná příprava cesty předchází výběru a objednávce. V tomto kroku vznikají u zákazníka očekávání a tužby. Zákazník si dohledává poslední informace a nakupuje tištěné průvodce, mapy, vybavení, vhodné oblečení atd. Následuje cesta do místa vybrané destinace, kdy je důležité tuto cestu klientovi co nejvíce zpříjemnit a zjednodušit (zařadit odvoz z letiště seriózním taxíkem službou na hotel atd.). Dalším krokem při příjezdu by mělo být seznámení s ubytováním. Zásadní pro pozitivní prožitky jsou kvalita, čistota, vstřícnost personálu apod. Po seznámení s ubytováním následuje ukázání stravovacích prostor (restaurace). Uspokojením primárních potřeb může klient pokračovat ve věnování

se samotnému cíli zájezdu, jež tvoří aktivity a nákupy. Aktivitami jsou utvořeny de facto jádra produktů. Na konci cesty je odjezd, kdy by mělo docházet k utvrzení správnosti volby, jež se může promítnout do ochoty předat kladná doporučení dalším zákazníkům. Cestovatel očekává, že jeho požadavky budou naplněny a získá příjemné zážitky. Pokud tomu tak není, je zklamán a často negativně ovlivňuje své okolí kritikou na danou destinaci nebo poskytovatele. Proto je zajištění spokojenosti zákazníka důležité (Ryglová a kol., 2011).

### 2.3.6 Cestovní kancelář

Dle § 2 odst. 1 smí cestovní kancelář (dále jen CK) provozovat podnikatel na základě koncese, podle které je oprávněn prodávat, organizovat a nabízet zájezdy. Koncesní listinu k provozování CK, lze získat pouze se souhlasem Ministerstva pro místní rozvoj dle zákona 159/1999 Sb.

Taktéž na základě živnosti je CK dle § 2 odst. 2 oprávněna:

- prodávat a nabízet jednotlivé služby cestovního ruchu,
- zprostředkovat prodej zájezdu pro jinou CK, v této situaci musí být uzavřena smlouva jménem CK, pro kterou je tento zájezd zprostředkován,
- zprostředkovat pro jinou cestovní kancelář, nebo cestovní agentur prodej jednotlivých služeb cestovního ruchu
- prodávat vstupenky, mapy, tištěné průvodce, upomínkové předměty a věci související s cestovním ruchem.

Jako u všech ostatních koncesovaných živností je nutné mít souhlas příslušného ústředního orgánu státní správy, v tomto případě se jedná o Ministerstvo pro místní rozvoj. Podnikatel, který žádá o koncesi, musí místně příslušnému živnostenskému úřadu předložit originální smlouvu sjednanou s pojišťovnou o pojištění proti úpadku cestovní kanceláře, podnikatelský záměr, prohlášení o předpokládaném datu zahájení činnosti a čestné prohlášení, ve kterém uvede, zda v posledních 5 letech nebylo zrušeno živnostenské oprávnění k provozování cestovní kanceláře nebo cestovní agentury z důvodu porušení povinností uložených zákonem.

Jak tvrdí Zelenka (2012) CK je organizace, kterou jsou prodávány, nabízeny a rezervovány vlastní zájezdy, ale i zájezdy organizované jinými CK. Dále můžou být prodávány a nabízeny další služby CR individuálním zájemcům a jiným CK. CK můžou být uzavírány smlouvy o prodeji zájezdu jejich jménem v případě, že tento zájezd

připravila. Často CK svým zákazníkům obstarává víza a poskytuje cestovní pojištění, směnu deviz a šeků, prodej map a tištěných průvodců atd.

Mezi nejznámější CK patří např. Čedok, Fischer či EXIM Tours.

### 2.3.7 Ochrana pro případ úpadku

CK má povinnost sjednat pojištění záruky nebo bankovní záruku pro případ úpadku. Zákazníkovi vzniká na tomto základě právo na plnění v případě, kdy CK neposkytne zákazníkovi repatriaci, tedy návrat zraněné osoby nebo jejich ostatků zpět do ČR, pokud tato doprava byla součástí zájezdu, dále pokud se zájezd uskutečnil, pouze z části nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou skutečnou částečně poskytnutého zájezdu, nebo nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu v případě neuskutečnění zájezdu dle § 6 zákona č. 156/1999 Sb.

### 2.3.8 Cestovní agentura

Dle § 3 odst. 1 je provozovatel cestovní agentury (dále jen CA) podnikatel, který je oprávněn na základě ohlášení vázané živnosti provozovat činnost a to zejména nabízet a prodávat jednotlivé služby CR a na základě individuální objednávky prodávat jejich kombinace, poskytovat prodej jednotlivých služeb CR pro jinou CA nebo CK, či sjednat prodej zájezdu pro jinou CK. V takovém případě musí být cestovní smlouva uzavřena jménem CK, pro kterou je zájezd zprostředkováván. CA nesmí zprostředkovávat prodej zájezdu podle § 2 odst. 2 písm. d) pro subjekt, který není CK ve smyslu § 2 odst. 1. V rámci živnosti, může CA rovněž prodávat věci související s CR např. vstupenky, mapy, plány, tištěné průvodce.

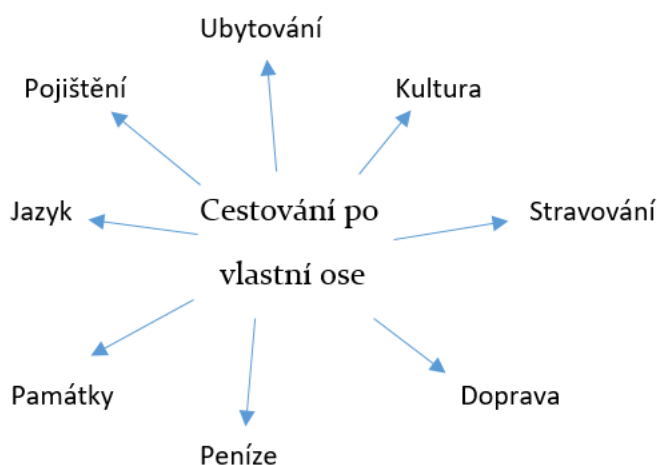
Zelenka (2012) tvrdí, že CA je organizace, kterou jsou prodávány zájezdy vytvořené CK. CA může pouze jako zprostředkovatel prodávat individuálnímu zákazníkovi zájezdy a jednotlivé služby CR. CA svým zákazníkům často poskytuje i další služby jako např. cestovní pojištění, obstarávání víz, prodej map a průvodců, směnu deviz a šeků. Ve většině případů CA nemají kamenné prodejny, pouze webové stránky.

Mezi nejznámější CA patří např. Invia.cz, TravelPortal.cz nebo Dovolena.cz.

### 2.3.9 Cestování po vlastní ose

Jako další z možností je tzv. cestování po vlastní ose. Osoba, která se chystá vycestovat, nevyužije ani CK a CA. Tento styl cestování nemusí vyhovovat každému, protože si cestovatel musí všechny informace vyhledat sám. Rozhodně, by měla být

dopředu zajištěna doprava a ubytování, aby se předcházelo zbytečným komplikacím. Nesmí být zapomenuto sjednání cestovního pojištění a pro jistotu i pojištění proti krádeži. Většinou CK nabízejí za příplatek cestovní pojištění a pojištění storna zájezdu. Cestovatel by měl mít dopředu vypočítáno, kolik by taková dovolená stála peněz a jakou si pro případ nouze utvořit rezervu. Pokud si cestovatel vše správně naplánuje, může velmi ušetřit, protože neplatí za zprostředkování zájezdu. Ušetřit se dá na dopravě, ubytování i jídle. Jako výhoda, může být považován rozvoj osobních dovedností, poznání místní kultury a daného místa. Mezi velké nevýhody může být považována nejistota, jelikož všechny problémy si musí cestovatel řešit sám. Je velké riziko, že nastanou komplikace např. zrušení ubytování, zdravotní potíže či problémy s osobním dopravním prostředkem. Pokud není jazykově vybaven (neznalost např. anglického jazyka), může to být pro tyto osoby velmi obtížné, protože budou těžce hledat pomoc. Pro někoho pak tato forma není brána jako dovolená, jelikož si nemůže patřičně odpočinout a tzv. vypnout. Na obrázku 2. 3. Cestování po vlastní ose je znázorněno, co všechno je důležité zajistit, či znát.



Obrázek 2. 3. Cestování po vlastní ose

Zdroj: vlastní zpracování.

### 3 Analýza poskytovaných služeb vybrané cestovní kanceláře a cestovní agentury

V následující kapitole bude proveden popis vybrané cestovní kanceláře a cestovní agentury. Dále bude provedena analýza poskytovaných služeb a nabízeného zájezdu na modelovém příkladu. Pro tuto analýzu bude využit rozhodovací proces, který byl popsán v předchozí kapitole.

#### 3.1 Alpina cestovní kancelář

Jedná se o specializovanou CK, která je zaměřena na aktivní zájezdy. Alpina cestovní kancelář s. r. o. (dále jen CK Alpina) byla založena v roce 2004 sloučením dvou cestovních kanceláří: CK Alpina, která byla založena v roce 2001 a jejímž zakladatelem je Aleš Paděra a CK Gulliver na cestách, která zahájila svou činnost rokem 2000 a jejímž zakladatelem je Přemek Špalek. Tyto dvě CK měly společný cíl a to odvádět dobře svou práci a nabídnout lidem dovolenou s aktivním programem na místa, které jiné CK nenabízejí. V roce 2008 bylo rozhodnuto o koupi CK Horal, kterou vlastnil Antonín Hrabica. Tato koupě přispěla k rozšíření nabídky o letecké zájezdy, které sice byly CK Alpina pořádány, ale ne v takovém množství jako po koupi. Dále byla v roce 2017 koupena CK Puxtravel, díky které byla nabídka rozšířena o lyžařské či skialpinistické zájezdy.

CK podniká na základě koncesované živnosti jako s. r. o., CK má sjednané pojištění pro případ úpadku. V CK pracuje 24 stálých zaměstnanců a k tomu přes 300 aktivních průvodců a přes 30 aktivních kuchařů. CK má podepsané smlouvy s více než 27 dopravními společnostmi, kdy jsou využívány dvě kategorie autobusů nejrozličnějších značek.

V nabídce CK Alpina nejsou k nalezení žádné pobytové zájezdy, ale pouze tzv. outdoorové zájezdy. Jsou to aktivní zájezdy, které probíhají v otevřených prostorech (out – mimo, door – dveře). CK je zaměřena na aktivní dovolenou pro všechny, kteří mají radost z pohybu. V široké nabídce je možné najít spoustu zajímavých zájezdů do téměř všech zemí světa. Nabízené zájezdy jsou různého druhu od turistických a cyklistických po zájezdy via ferraty, nebo letecké zájezdy do vzdálených destinací. Jako jednou z mála CK, nejsou nabízeny last minute zájezdy. Tyto zájezdy jsou cestovními kanceláři zlevňovány z důvodu nenaplnění kapacit. Zákazníci čekají do poslední chvíle, než si zájezd zakoupí.

Provozovna CK se nachází v Brně na ulici Kotlářská 5. Je velmi vhodně umístěna, jelikož se nachází poměrně v centru města. Pro zákazníka je provozovna dobře dostupná pěšky či městskou hromadnou dopravou (dále jen MHD). Provozovna je označena reklamní cedulí u vchodu do budovy. Prostor uvnitř působí příjemným dojmem.

Logo CK je moderní a vystihuje, jakým zájezdům se CK věnuje (cesty za dobrodružstvím), jak je k vidění na obrázku 3. 1. Logo Alpina cesty za dobrodružstvím.



Obrázek 3. 1 Logo Alpina cesty za dobrodružstvím

Zdroj: Alpina, zajímavé odkazy (2020).

### 3.1.1 Nabízené zájezdy

CK Alpina jsou nabízeny nejrůznější typy outdoorových zájezdů. V jejich nabídce jsou k nalezení turistické zájezdy, které se dělí na horskou turistiku, nenáročnou turistiku či vícedenní přechody. Další kategorie zájezdů jsou cyklistické, které se dělí na cykloturistiku, nenáročnou cyklistiku či MTB speciály. Zajímavé kategorie pro klienty mohou být zájezdy na ferraty, letecké zájezdy nebo zimní zájezdy. Nově je připravena sekce zájezdů pro rodiny s dětmi.

CK Alpina pokrývá svými zájezdy většinu států v Evropě, ale pořádá své zájezdy i v Asii, Africe, Americe či Oceánii. Klient má možnost navštívit země jako Vietnam, Kyrgyzstán, Nepál, Island, Etiopie, Patagonie a mnoho dalších.

Délka zájezdu se liší od destinace, ve které je zájezd pořádán. Obvykle se zájezdy pořádají na šest až čtrnáct dní. Letecké se pak pořádají na patnáct až dvacet dní. V nabídce jsou k nalezení i víkendové zájezdy, které jsou přizpůsobeny pracujícím lidem, kteří si nemohou dovolit vzít delší dovolenou. Např. tří denní zájezdy jsou tvořeny tak, aby se odjezd uskutečnil v pátek a návrat v neděli večer.

Stravování je zajišťováno na všech zájezdech, kde je to možné. Zpravidla je k dostání místní polopenze nebo snídaně. Na stanových či zájezdech se spaním v mobilhome je zajištěna tzv. alpiňácká polopenze, kterou zajišťuje kuchař v polní



kuchyni. Na vybraných zájezdech do Provence je nabízena speciální provensálská kuchyně.

Ubytování se liší dle typu zájezdu. Ve většině případů je zajištěno ubytování turistického standardu. CK jsou nabízeny zájezdy stanové či zájezdy s ubytováním v mobilhome, horských turistických chatách nebo i v hotelech.

### 3.1.2 Nabízené služby

V ceně zájezdů není zahrnuto zahraniční cestovní pojištění. Cestovat do zahraničí bez cestovního pojištění je velmi riskantní. Zákazník má možnost sjednat cestovní pojištění v libovolném rozsahu u jakékoliv pojišťovny dle vlastního uvážení. CK Alpina nabízí sjednání cestovního pojištění u pojišťovny Generali, a. s., nebo nabízí všem (nejen účastníkům zájezdu) možnost stát se členem alpského spolku Alpenverein.

Zákazník má na výběr ze dvou možností cestovního pojištění neboli tzv. balíčků. První balíček UNIVERSAL sportovec je rozšířeno o pojištění jako např. úrazové pojištění, pojištění osobních věcí, pojištění sportovní činnosti a rizikových druhů sportovní činnosti. Druhý balíček UNIVERSAL sportovec s vyšším pojistným limitem zajišťuje maximální pojistné krytí. Oproti UNIVERSAL sportovec má druhý balíček zvýšené pojistné krytí. Ceny jsou odlišné dle věku a destinace, ve které se zájezd uskuteční. CK je nabízeno zprostředkování pojištění storna zájezdu u pojišťovny Generali, a.s. Pojištění storna zájezdů je možné si sjednat pouze spolu s cestovním pojištěním. (Alpina, pojištění léčebných výloh, 2020).

Pokud by měl zákazník zájem pouze o pojištění storna zájezdu, může využít speciální balíček pojištění storna s pojištěním léčebných výloh EASY. Připojištění se vztahuje na zrušení zájezdu klientem a to na události ve zvláštních pojistných podmínkách (akutní onemocnění, vážný úraz, smrt jednoho z manželů, dětí apod.). Pojištění EASY nezahrnuje pojištění odpovědnosti, úrazové pojištění apod. (Alpina, pojištění storna zájezdu, 2020).

Další z nabídky CK je členství v Rakouském alpském svazu s pojištěním do hor Alpenverein. Provozuje-li klient aktivity jako je vysokohorská turistika, horolezectví, canyoning, skialpinismus a jiné sporty, je pro něj velmi výhodné stát se členem skupiny EDELWEISS CZ při rakouské sekci ALPENVEREIN EDELWEISS Vídeň. Získá tak zároveň celoroční pojištění (na kalendářní rok) a spoustu dalších výhod (pojištění

léčebných výloh, 50 % slevy na přenocování v horských chatách, slevy na lanovky, vleky atd.)

Pro své klienty jsou CK zasílány katalogy zájezdů. Tento katalog je automaticky zasílán klientům, kteří se v minulosti účastnili zájezdu, ale je k dostání i všem po zadání adresy a iniciálu do formuláře, který se nachází na webových stránkách CK Alpina. V katalogu jsou nabízeny pouze letní zájezdy. Zimní nabídku zájezdů si může klient vyhledat na internetu.

Klient má možnost darovat poukaz na zájezd. Sám si zvolí hodnotu poukazu, avšak minimální částka je 500 Kč. Klient, který jej následně využije, může čerpat hodnotu poukazu na více zájezdů či osob.

Zákazník má možnost uplatnit slevy na zájezdy. CK jsou nabízeny věrnostní slevy, slevy dětem, osobám do 26 let, skupinové slevy za podmínky, že se na zájezd přihlásí 6 a více osob či lékařské slevy za podmínky, že se dotyčná osoba ujme role zdravotníka a bude s sebou mít vlastní vybavenou lékárničku.

CK je nabízeno vypůjčení moderního a účelového vybavení pro své klienty, které je v souladu s bezpečnostními trendy a s legislativními požadavky. Všechny nabízené prvky jsou zvoleny tak, aby byl kladen důraz na maximální bezpečnost, míru komfortu, jednoduchou manipulaci apod. U každého zájezdu je vypsáno potřebné vybavení, které si klient musí zajistit, aby se mohl účastnit programu. Je velmi důležité, aby si klient pořídil či vypůjčil správné vybavení. Účastník zájezdu, který nebude mít řádné povinné vybavení, podstupuje např. turistiku na vlastní nebezpečí a CK se zříká jakékoliv zodpovědnosti (Alpina, půjčovna vybavení na zájezdy CK Alpina, 2020)

### 3.1.3 Modelový příklad

Rozhodovací proces popsán v kapitole 2. 3. 4. Rozhodovací proces, se skládá ze čtyř kroků. Jedním z nich je cena vs. hodnota. Aby mohly být všechny kroky dostatečně zanalyzovány, bude využit modelový zájezd. Zájezd byl vybrán podle toho, že je v podobném provedení nabízen CK a zprostředkován i CA.

Na webových stránkách CK jsou k nalezení všechny nabízené zájezdy. Stránky jsou rozděleny do několika sekcí jako např. zájezdy 2020, typy zájezdů, destinace a vyhledávač, kde si klient může zadat požadavky na zájezd. V horní liště jsou poskytnuty kontaktní údaje, informace, kde jsou k nalezení odpovědi na nejčastější dotazy a poslední sekcí je „o nás“. Po rozkliknutí zájezdu je zobrazen celý popis zájezdu, všechny nabízené

termíny, ceny, délky zájezdu, popis programu na každý den, vše co zájezd zahrnuje a naopak nezahrnuje apod.

Předpokladem pro tuto práci bude rodina se dvěma dětmi (10 let a 16 let), která ráda jezdí na aktivní dovolenou. Proto byl vybrán aktivní zájezd Korsika pohodová turistika.

Aby se zájezd uskutečnil, byl CK stanoven minimální počet přihlášených klientů na 25 osob. Na tento počet přihlášených klientů je přidělen jeden český průvodce. Od počtu 30 a více přihlášených osob je přidělen druhý pomocný průvodce.

Zájezd je nabízen v jedenácti termínech od poloviny měsíce června do poloviny září. Program zájezdu je připraven na 12 dní. První den v odpoledních hodinách odjíždí klienti s průvodci autobusem do Italského přístavu, kde dojde k nalodění na trajekt a přejezd do přístavu v Bastii. Jedenáctý den v odpoledních hodinách odjíždí trajektem zpět na Italskou pevninu, kdy jsou autobusem převezeni zpět do ČR. Program je připraven tak, aby klienti poznali nejznámější historická města jako Bastie, Porto nebo Corte. Prohlídky měst jsou individuální, jelikož průvodci nemají kvalifikaci a licenci na průvodcování s odborným a historickým výkladem. Dále jsou k poznání horské vrcholy Monte Renoso, Mte D'Oro v oblasti Calanches, které je zapsané v UNESCO, díky svým skalním útvarům, nebo Capu d 'Ortu s výhledy na městečko Porto. Klienti můžou vyzkoušet vodní túru kaskádami v soutěsce Spelunca, nebo túru údolím Manganello, kdy je na konci cesty čeká návštěva salaší s možností ochutnávky místních uzenin a sýrů. Délka výletů je maximálně na šest až sedm hodin denně s mnoha přestávkami a průměrným výškovým převýšením 700 m. Klienti mají možnost vynechat, kterýkoliv den a udělat si vlastní program např. u moře. Pokud si klient vybere zájezd Korsika pohodová turistika, může absolvovat i program zájezdu Korsika horská turistika. Tyto dva zájezdy se uskutečňují v jednom termínu a sdílí spolu jeden autobus. Program se liší náročností.

Cena zájezdu je závislá na měsíci, ve kterém je zájezd uskutečněn a dále např. i na tom zda jsou v možnosti nabídnuta další nástupní místa jako Praha, Olomouc či Ostrava. Mimo hlavní sezónu, tedy červen a září se cena pohybuje od 13 700 Kč do 14 200 Kč. V měsících červenec a srpen se cena zvyšuje až na 15 000 Kč. Cena zahrnuje dopravu autobusem, trajektem, poplatky za vstupní a výstupní taxu na Korsiku, devět krát nocování v kempech, osm krát polopenzi a jeden krát snídani, průvodce, elektronické informační materiály a pojištění CK proti úpadku. Cena nezahrnuje volitelné výdaje jako

např. výlety lodí, vstup na Janovskou věž, návštěvu lanového centra, cestovní pojištění, pojištění storna zájezdu, příplatek za dvousedadlo.

Nocování je zařízeno v kempech ve vlastních stanech. Klienti jsou ubytováni čtyřikrát v blízkosti moře a pětkrát v horách. Kempy jsou vybaveny sociálním zařízením, Wi-Fi připojením, některé i bazénem.

Stravování je zajištěno českým kuchařem, který jede na zájezd společně s klienty a průvodci. Polní polopenze je připravena druhý den a začíná večerí. Končí jedenáctý den snídání, kdy desátý den není večere a klienti tak mají možnost ochutnat korsickou kuchyni.

Objednat zájezd je možné dvěma způsoby:

1. zákazník má možnost nezáväžně rezervovat zájezd na tři až sedm dní podle obsazenosti a blížící se dobou odjezdu. Do dvou pracovních dní je zákazník kontaktován, zda je jeho rezervace potvrzena či nikoliv,
2. zákazník může v případě zájmu závazně vyplnit přihlášku a zájezd si koupit.

V přihlášce je nutné vyplnit osobní údaje, kontaktní údaje, adresu bydliště, údaje, které vyžaduje trajektová společnost, zda bude zákazník uplatňovat slevy, nebo si přikoupí cestovní pojištění a pojištění storna zájezdu, dále je důležité informovat CK o zdravotních problémech, které by se mohly na zájezdu projevit (alergie, diabetes, epilepsie apod.). Po zadání všech důležitých údajů je nutné zákazníkem zkontrolovat vyplněnou přihlášku a potvrdit její poslání. Za dva dny je zákazníkovi poslána smlouva o zájezdu a instrukce, jak je možné zájezd zaplatit. Po úhradě plné ceny zájezdu nebo zálohy nabývá smlouva platnost. Přibližně dva týdny před odjezdem jsou CK zaslány tzv. rodokapsy, které obsahují veškeré informace ohledně zájezdu, programu, důležitém vybavení co je nutné mít s sebou apod.

Zákazník má možnost platit hotovostí přímo na pobočce CK, může peníze zaslat na bankovní účet, využít poštovní poukázky či benefitní programy a poukázky, kde je možné platit pouze do výše 50% z ceny zájezdu. Poslední forma je platba fakturou z fondu zaměstnavatele. Platby platební kartou nejsou umožněny z důvodu vysokých poplatků bank za vklad.

### 3.2 Cestovní agentura Poslední šance

CA Poslední šance je soustředěna na prodej pobytových, poznávacích, sportovních zájezdů, a také zájezdů pro seniory. CA Poslední šance byla založena v roce 1996 a na trhu působí více než 20 let. Je to jedna z nejstarších soukromých CA v Ostravě – Porubě. Jméno CA bylo vybráno provozovatelkou podle toho, že na začátku působení CA na trhu, bylo původním záměrem prodávat pouze last minute zájezdy. Nabídka je velmi široká, jelikož má klient možnost vybírat zájezdy z více jak 80 CK jako např. Bonton, Alexandria, Exim tours, ČEDOK a mnoho dalších.

Provozovatelem je paní Jana Voráčková, která podniká jako OSVČ a CA provozuje sama na základě živnostenského oprávnění (druh živnost - ohlašovací volná). Předmětem podnikání je výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona. Oborem činnosti je provozování CA a průvodcovská činnost v oblasti cestovního ruchu, zprostředkovatelská činnost a koupě zboží za účelem jeho dalšího prodeje a prodej. Výpis z živnostenského rejstříku je k nahlédnutí v příloze č. 1.

Cílem této CA je nabídnout jen ty nejlepší služby za rozumnou cenu. CA disponuje loajální klientelou, kterou si udržuje a ta se ráda vrací.

Kamenná prodejna CA se nachází v Ostravě – Porubě na Hlavní třídě. Provozovna je velmi dobře dostupná. Nachází se kousek od autobusové zastávky a lze ji poznat díky reklamní ceduli nad dveřmi. Prostor uvnitř působí příjemným dojmem. Zákazník si může povšimnout certifikátů a ocenění visících na zdi za úspěšný prodej zájezdů a dále výzdoby v podobě map či různých klobouků.

Logo CA, které je možné k vidění na obrázku 3. 2. Logo CA Poslední šance není nejmodernější, avšak byl vystižen podtext toho, čemu se CA věnovala. V současné době je CA zaměřena na všechny zájezdy, ne jen na last minute, proto si logo zákazník může vyložit různě.



Obrázek 3. 2 Logo CA Poslední šance

Zdroj: zpracování vlastní.

### 3.2.1 Nabízené zájezdy

V současnosti je CA nabízena klasická škála zájezdů pobytových (u moře, lázeňské, seniorské), poznávacích, sportovních (lyžařské, turistické, vodácké, potápěčské atd.), eurovíkendové, plavby, poutní, dětské zájezdy a kulturní zájezdy. Nabízeny jsou zájezdy s lety nebo s odjezdy autobusů přímo z Ostravy. Zprostředkovávanými zájezdy CA je pokryta většina států v Evropě a také v Asii, Americe, Africe či Oceánii. Na webových stránkách CA jsou uvedeny nejžádanější zájezdy do exotických zemí, jako je Dominikánská republika, Kuba, Seychely, Maledívy, Maroko apod.

Délku zájezdu si stanovuje každá CK, která zájezd pořádá sama. Zákazník má možnost na webových stránkách vybírat délku zájezdu od jednoho až do šestnácti a více dní. Je možné využít i tzv. eurovíkendové zájezdy, které se pořádají pouze do hlavních Evropských měst (Paříž, Barcelona, Řím apod.) na jeden víkend.

Stravování je závislé na typu zájezdu, který je zákazníkem objednan. Ne u všech zájezdů jsou v nabídce všechny druhy stravování. Zájezdy mohou být bez stravy, nebo za příplatek se snídaní, obědem či večeří. Dále je v nabídce polopenze (snídaně, večeře), polopenze s nápoji, All inclusive – vše v ceně (snídaně, oběd, večeře), nebo All inclusive s nápoji.

Ubytování se liší dle typu zájezdu. V nabídce CA je k nalezení ubytování v hotelech, apartmánech, ale i v horských chatách či stanové ubytování v kempech. Záleží zcela na požadavcích klienta, jaké ubytování mu nejvíce vyhovuje.

### 3.2.2 Nabízené služby

Provozovatelka se zabývá prodejem vstupenek na sportovní a kulturní události z předprodejních sítí Ticketart, Ticketportal a Ticketstream. Dále CA slouží jako

infocentrum, kde se zákazníci mohou dovědět o různých službách, organizacích a o kulturním, společenském a sportovním dění v Ostravě - Porubě. Zákazník si může zakoupit dárkový poukaz v libovolné hodnotě na zájezd či kulturní událost a ten následně komukoliv darovat.

Zákazníci si při koupi zájezdů mohou sjednat cestovní pojištění buď přímo u CK nebo u CA. Cestovní agenturou jsou nabízeny pojištění od dvou pojišťoven. První možností je slovenská pojišťovna Union, která má pobočku i v ČR a jsou nabízeny čtyři balíčky. První „basic“ balíček zahrnuje léčebné výlohy bez limitu, asistenční služby a úrazové pojištění, druhý balíček „standard“ navíc obsahuje pojištění odpovědnosti, třetí balíček „optimum“ zahrnuje navíc i pojištění zavazadel a pojištění nákladů na technickou pomoc při záchranné akci. Jako poslední si klient může navolit vlastní balíček. Druhou pojišťovnou je Allianz, kde jsou nabízeny tři balíčky. První balíček „základ“, druhý „optimal“ a třetí „exkluziv“. Ceny se liší dle destinace, např. do Evropy vychází cestovní pojištění levněji, než do Asie či Ameriky, ale lišit se mohou i sazby pro děti nebo seniory.

### 3.2.3 Modelový příklad

CA jsou zprostředkovány zájezdy více než 80 CK. Byl vybrán zájezd nejvíce podobný zájezdu nabízený CK Alpina a tedy Korsika s pohodovou turistikou a polopenzí. Zájezd je k nalezení na webových stránkách CA Poslední šance.

Webové stránky jsou vytvořeny pomocí placeného programu CeSYS. Zákazník si může snadno vyhledat dle kategorií zájezdů, který je požadován. Stránky jsou rozděleny do několika sekcí. První sekce je nazvaná „zájezdy“, kde je k nalezení pestrá paleta nejvýhodnějších zájezdů. Zájezdy se mohou seřadit dle nejvyšší či nejnižší ceny. Dle vyhledávacího je zákazníkovi umožněno nastavit si vyhledávání zájezdu tak, aby naplňoval jeho přání a očekávání. Následuje záložka „o nás + kontakt a doplňkové služby“, kde se zákazník dozví informace o CA, její historii a kontaktní adresu, telefonní číslo či e-mail. Další sekce je „Pro seniory“, pod kterou zákazník získá informace k seniorským pobytům. Tato sekce je rozdělena do kategorií podle věku a nabízí zde speciální slevy a destinace určené právě pro seniory. Poslední v řadě je sekce německých CK a letenky, kde si zákazníci mohou vybrat zájezdy do exotických destinací pořádané německými CK.

Vybraný zájezd je nabízen pouze ve dvou termínech. První zájezd se uskutečňuje v polovině měsíce červen za cenu 10 590 Kč a druhý na začátku září za cenu 11 690 Kč. Program zájezdu je připraven na 11 dní, kdy je spojen první den s druhým. První den je

zařízen odjezd z ČR do Italského přístavu, odkud vyplouvá trajekt do Bastie. Již desátý den v ranních hodinách odjíždí trajektem zpět do Itálie a následně do ČR. Program je koncipován tak, aby klienti poznali to nejkrásnější z Korsiky. Klienti mají možnost poznat města Corte, Bonifacio, Bastii, vyzkoušet turistiku v soutěsce Spelunca či Manganello. Horská turistika je v programu zařazena v šestý den na vrchol Monte San Petru a devátý den pouze pro zájemce na vrchol Punta Velaco. I u tohoto zájezdu je možnost vlastního programu. Zájezd je pořádán v kombinaci se zájezdem Korsika s lehkou turistikou.

Cena zájezdu zahrnuje dopravu autobusem, trajektem, vstupní a výstupní poplatek, pobytovou taxu, osmkrát ubytování ve vlastním stanu v kempech, povlečení, vedoucího zájezdu, informační materiály a pojištění léčebných výloh v zahraničí včetně storna zájezdu. Cena nezahrnuje volitelné výdaje jako vstupy do historických památek, výlet lodí a šestkrát polopenzi.

Ubytování je zařízeno na osm dní ve dvou kempech, kde klient budou spát ve vlastních stanech. První kemp se nachází ve městě Corte a druhý kemp Valinco u Propriana se nachází u moře s bazénem.

Stravování je za příplatek 3 120 Kč. Začíná čtvrtý den večerí o třech chodech se sklenicí vína a končí devátý den večerí. Na stránkách CA je uvedeno, že první dva dny není možné přikoupit polopenzi z důvodu jedinečné možnosti ochutnat místní speciality.

Zákazník má u CA pouze jednu možnost objednávky zájezdu a tou je nezávazná rezervace. Je nutné, aby zákazník vyplnil počet osob, které se chtějí účastnit zájezdu, zda mají zájem připlatit si polopenzi, dále je nutné vyplnit kontaktní přihlašující se osoby a údaje o všech cestujících. Po odeslání poptávky bude zákazník kontaktován pracovníkem CA, který vyřídí všechny potřebné formality. Po odeslání rezervace bude pracovníkem CA ověřena aktuální obsazenost zájezdu, přesný termín odjezdu a příjezdu, aktuální cena a výše příplatků (změna ceny, termínu a povinných poplatků vyhrazena). Po ověření všech informací bude zákazníkovi pracovníkem potvrzena rezervace, poté bude zaslána vyplněná cestovní smlouva a pokyny k zájezdu.

V CA nelze platit za poskytnuté služby platební kartou. Zákazník může využít platbu hotovostí, nebo si zájezd objednat a zaplatit přes internetové bankovníctví.



## 4 Vyhodnocení kvality poskytovaných služeb a vymezení rozdílů mezi cestovní kanceláří a cestovní agenturou

V této kapitole bude provedena analýza rozhodovacího procesu pro zjištění kvality poskytovaných služeb a budou vymezeny jednotlivé rozdíly mezi CA a CK. Budou zde zanalyzovány všechny kroky v obecné rovině, ale budou využity i modelové příklady zájezdu pro správné srovnání. Pro zjištění výhodnější možnosti bude vytvořen modelový zájezd po vlastní ose, který bude následně srovnán se zájezdy nabízené CK a CA.

Tato bakalářská práce byla průběžně zpracována na přelomu roku 2019/2020. Na začátku roku 2020 se v této práci nepředpokládalo, že by mohly být uzavřeny české hranice a zakázán výjezd do zahraničí z důvodu šíření nemoci COVID-19. Proto je práce postupně aktualizována v návaznosti na současnou situaci. Uvedené modelové příklady budou v praxi použitelné v roce 2020, za předpokladu, že se situace s šířením nemoci COVID-19 ustálí či odezní a budou znovu otevřeny hranice všech států, a tedy bude možné odcestovat do zahraničí. Pokud bude pandemie nadále šířena a hranice nebudou otevřeny, budou modelové příklady použitelné až pro rok 2021.

### 4.1 Analýza rozhodovacích procesů

Aby mohla být vyhodnocena kvalita poskytovaných služeb, bude využita analýza rozhodovacích procesů. Pro zanalyzování prvního kroku rozhodovacího procesu, bude využita modelová rodina se dvěma dětmi (10 let a 16 let). Zájezdy byly vybrány podle podobnosti programu, délky, stravování, ubytování a aktivního zaměření.

Nabízené zájezdy CK a CA jsou pořádány v této formě:

- CK Alpina: Korsika – pohodová turistika,
- CA Poslední šance: Korsika s pohodovou turistikou a polopenzí.

#### 4.1.1 První krok rozhodovacího procesu – CO

V tomto kroku se zákazník teprve rozhoduje nad typem zájezdu, jeho délkou, destinací apod. Je tvořena ideální představa, která je budována na základě pozitivních referencí např. v televizních reklamách, na internetových stránkách nebo pomocí ústního sdělení mezi rodinou, přáteli a kolegy.

Pro tuto rodinu byla vybrána destinace Korsika. Na tomto ostrově si každý najde svou zálibu, např. turisté mohou jet na hory a lidé, kteří rádi jezdí na dovolenou k moři,

si tady užijí čisté a teplé vody. Druh zájezdu byl vybrán aktivní kombinován s pobytem u moře, další z kategorie výběru bylo stravování a ubytování. Protože jsou v rodině dvě děti, byla vybrána forma polopenze a ubytování v kempech ve formě vlastního stanu. Zájezd by měl trvat déle než 10 dní a cena za jednu osobu by neměla překračovat 15 000 Kč.

#### 4.1.2 Druhý krok rozhodovacího procesu – INFO

V dnešní době má zákazník na výběr plno druhů zájezdu od mnoha konkurenčních firem. Zákazník si může vyhledat všechny informace ohledně recenzí CK či CA, jejich nabídek či spokojenosti zákazníků na internetových stránkách či jinou formou jako jsou noviny, katalogy, ústní doporučení apod. Proto je velmi důležité, aby byl firmou a její službou či výrobkem utvořen na zákazníka dobrý dojem. Zákazník si vytváří ideální představu, kterou se pak pokouší najít v nabídce jednotlivých CA či CK.

##### 4.1.2.1 Nabídka CK a CA

Nejdůležitějším aspektem pro výběr CA či CK zákazníkem je jejich poskytovaná nabídka zájezdů. Jak již bylo zmíněno v kapitole 3. 1. 1. Nabízené zájezdy, CK Alpina je zaměřena pouze na outdoorové zájezdy. Jelikož se zaměřuje pouze na jeden druh zájezdů, mohl by zákazník předpokládat, že bude CK jedničkou ve svém oboru. Pokud by si ale zákazník chtěl koupit poznávací či pobytový zájezd a poznat kulturu či historii měst, žádný takový zájezd by v nabídce nenašel. Průvodci nemají licenci na průvodcovství s odborným a historickým výkladem. V tomto ohledu je výhodnější vybrat zájezd z nabídky CA Poslední šance, jelikož jsou poskytovány všechny typy zájezdů od mnoha CK (aktivní, pobytové, poznávací atd.)

Předpokladem této práce je rodina, která hledá aktivní dovolenou, proto byl vybrán zájezd, nabízen CK Alpina a to Korsika – pohodová turistika. CK je nabízeno 11 termínů tohoto zájezdu, což může být určitá výhoda a dále jsou připraveny 3 podobné turistické zájezdy: Hory a moře Korsiky, kdy je nabízen 1 termín, Korsika – turistika pro aktivní rodinky, kdy je také nabízen 1 termín a poslední Korsika – horská turistika, kdy je nabízeno 11 dalších termínů (Alpina, zájezdy, 2020). Pokud by byly vyprodány všechny termíny vybraného zájezdu, zákazník má na výběr z mnoha dalších podobných zájezdů.

CA Poslední šance jsou nabízeny pouze dva termíny zvoleného zájezdu Korsika s pohodovou turistikou a polopenzí, ale jelikož jsou CA zprostředkovány zájezdy více

než 80 CK, zákazník má na výběr nespočet podobných zájezdů. Z pohledu nabízených termínů těchto zájezdů jsou na tom CA a CK srovnatelně.

Dále jsou CA nabízeny zájezdy s odlety nebo s odjezdy autobusů přímo z Ostravy, což jistě bude uvítáno velkou částí klientů Ostravy, ale i pocházejících z okolních měst. Bohužel u tohoto zájezdu není v popisu napsáno, zda platí např. svoz autobusem, či přímo odjezd autobusu z Ostravy. Zákazník by si tuto informaci musel zjistit u provozovatelky CA. Oproti tomu je CK v nevýhodě, jelikož ve většině případů jsou uskutečňovány odjezdy pouze z Brna. U některých typů zájezdu je možný výběr jiného nástupního místa (Praha, Ostrava, Mikulov), ale pouze v případě, že je toto místo po cestě do dané destinace. Zákazník to může vnímat jako překážku, jelikož se musí sám dopravit do místa odjezdu osobními dopravními prostředky, či pomocí MHD. V některých případech to pro klienta může být velmi obtížné, protože např. na cyklistický zájezd potřebuje dopravit sebe, zavazadla a cyklistické kolo. CK Alpina (2020) uvádí, že svým klientům nabízí možnost parkování na parkovišti s 24 hodinovou obsluhou v blízkosti autobusového nádraží Zvonařka, odkud odjíždí autobusy na zájezdy. Tato služba je nabízena za 150 Kč na jeden den, kdy komerční cena za parkoviště dosahuje částky 350 Kč na den. CA není poskytováno ani zřízeno žádné místo na parkování vozů klientů.

#### 4.1.2.2 Webové stránky

Jak už bylo zmíněno v kapitole 2. 3. 4. Rozhodovací proces, první věcí, kterou zákazník udělá při hledání požadovaného zájezdu je navštívení internetu. Proto by webové stránky, měli být v popředí vyhledávání na internetových vyhledávačích. Stránky by měly být zpracovány přehledně a měly by působit příjemným dojmem.

Webové stránky CK Alpina jsou vytvořeny moderně, přehledně a s jednoduchým obsahem. Vybraná velikost písma je pro čtenáře vyhovující. Zákazník si může snadno pomocí katalogového vyhledávače najít zájezd, který si přeje. V katalogovém vyhledávači je možné zákazníkem navolit typ zájezdu, destinaci, odjezd, příjezd, délku zájezdu apod. Pokud si zákazník vybere z nabídky zájezdů, může jej rozkliknout a dovědět se o něm mnoho dalších informací. Na stránkách je vybraný zájezd popsán podrobně (termíny, ceny, slevy, fotky, program apod.) jak již bylo popsáno v kapitole 3. 1. 3. Modelový příklad. Webové stránky jsou optimalizovány pro mobilní telefony, ale pouze ve zkrácené verzi. Zákazník si tedy nemůže vyhledat ostatní informace, kontakt, nebo sekci o nás, ale najde zde vše potřebné k vyhledání nabízených zájezdů.

Webové stránky CA Poslední šance nejsou nejmodernější, ale jsou přehledné a obsahově dostačují. Velikost písma je malá a zákazník by mohl mít problém s přečtením daného textu. I na těchto stránkách zákazník nalezne katalogový vyhledávač, díky kterému si zájezd může vybrat pomocí navolených požadavků. Webové stránky CA nejsou dostatečně optimalizovány pro mobilní zařízení. Při zobrazení mobilní verze je k vidění pouze zkrácená verze katalogového vyhledávače, není tedy vidět ani logo CA a to by pro zákazníka mohlo být matoucí. Aby se zákazník dověděl všechny informace týkající se vybraného zájezdu, je pro něj lepší navštívit stránky CK, kterou je zájezd pořádán. Zákazník se z webových stránek CA např. nedozví, zda může uplatnit nějaké slevy, nebo zdali je nabízeno cestovní pojištění a pojištění storna zájezdu. Aby se zákazník dověděl jakou CK je zájezd pořádán, musel by si prvně vybrat jeden z termínů tohoto zájezdu. Poté vybrat sekci informace a na konci popisu zájezdu je CA uváděno jméno pořádající CK.

#### 4.1.2.3 Provozovna

Jedním z dalších aspektů výběru může být i např. provozovna, její vzhled a dostupnost. Pro zákazníka může být velmi důležité, jestli má možnost osobního setkání se zaměstnanci, kteří mu mohou poskytnout více informací. Provozovna CK Alpina se nachází poměrně v centru města Brna, je dostupná MHD, ale i pěšky. Je pravděpodobnější, že zde zavítá více zákazníků, než do provozovny CA Poslední šance. Provozovna CK je označena reklamní cedulí u vchodu do budovy. Tato cedule, ale není dostatečně viditelná, protože jsou v blízkosti umístěny reklamní cedule restauračních zařízení a zákazník ji tak snadno přehlédne. Návštěvník, který se nikdy nenacházel v této lokalitě, by proto mohl mít problém s nalezením provozovny. V provozovně pracuje několik zaměstnanců na různých odděleních. Pro stálé i nové klienty je vytvořeno speciální klientské oddělení, které může být výhodou CK, jelikož se pracovníci mohou plně věnovat zákazníkovi a nejsou ničím a nikým vyrušováni.

Provozovna CA se nachází v jednom z obvodů Ostravy, a to v Porubě. I tato provozovna je dobře dostupná MHD i pěšky. Pokud by provozovna CA byla umístěna v centru Ostravy, za které je považována Moravská Ostrava, pravděpodobně by ji navštívilo více zákazníků. V provozovně CA pracuje pouze provozovatelka, která si zařizuje vše sama. Může se stát, že v přítomnosti zákazníka potřebuje vyřídit telefonické hovory s dalšími zákazníky. Pro CA to může být nevýhodou, jelikož není všechna

pozornost věnována jednomu zákazníkovi. Provozovna CA je umístěna v rohu obytného domu a je také označena reklamní cedulí. Pokud by zákazník i zde zavítal do provozovny poprvé, mohl by nastat stejný problém s jejím nalezením. Obě reklamní cedule obsahují logo, které bylo znázorněno v kapitole 3.

#### 4.1.3 Třetí krok rozhodovacího procesu – CENA VS. HODNOTA

V třetím kroku klient srovnává co je pro něj nejvýhodnější, jestli kvalita odpovídá ceně, nebo jaká hodnota se mu za koupi zájezdu dostane. V tomto kroku se klient rozhoduje, zdali má na koupi zájezdu dostatek finančních prostředků, proto strádá informace, který ze zájezdů je pro něj výhodnější, jestli jsou CK či CA nabízeny nějaké služby navíc, nebo co všechno je zahrnuto v ceně. Je také velmi důležité, aby byly zákazníkovi sděleny všechny informace, které se týkají dodatečných nákladů, aby po příjezdu nebyl nepříjemně překvapen.

##### 4.1.3.1 Cena zájezdu

CK Alpina je garantována stejná cena za zájezd pro všechny stálé ale i nové klienty. CK nejsou nabízeny last minute zájezdy, a proto je nabízená cena za zájezd pro všechny účastníky stejná. Ta se může lišit pouze v jiném termínu zájezdu, nebo pokud má zákazník právo na uplatnění slevy. CA Poslední šance jsou nabízeny last minute zájezdy, a někteří klienti by mohli tuto nabídku upřednostnit, jelikož cena za zájezd může být nižší.

Zájezd Korsika s pohodovou turistikou a polopenzí zprostředkovaný CA je nabízen ve dvou termínech. První termín je uskutečňován v červnu za cenu 10 590 Kč. Cena zájezdu v zářijovém termínu byla zvýšena na 11 690 Kč. V celkové ceně zájezdu je zahrnuto pojištění léčebných výloh v zahraničí včetně storna zájezdu, doprava autobusem a trajektem, ubytování, vstupní poplatek a pobytová taxa, vedoucí zájezdu a informační materiály. Naopak v ceně nejsou zahrnuty vstupy do památek, lodní výlet a polopenze. Teprve po rozkliknutí zájezdu si klient může přečíst všechny dostupné informace o zájezdě. Program zájezdu je připraven na 11 dní z toho první a jedenáctý den je obětován cestě. Aktivní program je tedy na 9 dní.

Cena zájezdu s polopenzí nabízeného CK je vypočtena na 13 700 Kč pro jednu osobu. Program tohoto zájezdu je vytvořen na 12 dní, z toho jsou jako u zájezdu nabízeného CA dva dny obětovány cestě. Aktivní program je tedy připraven na 10 dní.. V celkové ceně je zahrnuta doprava autobusem a trajektem, vstupní poplatek a pobytová

taxa, ubytování, polopenze, průvodce, informační materiály a pojištění CK proti úpadku. Naopak v ceně nejsou zahrnuty volitelné výdaje jako návštěva lanového centra, vstupy do památek, cestovní pojištění a pojištění storna zájezdu, popřípadě příplatek za dvousedadlo v autobuse.

Protože byla vytvořena modelová rodina se dvěma dětmi (10 let a 16 let), může tato rodina uplatnit slevy nabízené CK na dítě do 15 let a slevu pro mládež do 27 let. Cena zájezdu by byla zlevněna o 10 % za 10 leté dítě, tedy v hodnotě 1 370 Kč a 5 %, tedy v hodnotě 685 Kč, maximálně však do částky 500 Kč za druhé 16 leté dítě. Celkově by tak cena zájezdu klesla o 1 870 Kč. CA není na webových stránkách uvedeno, zdali je k nabízenému zájezdu možnost uplatnění slevy.

#### 4.1.3.2 Stravování

CA je v hlavičce popisu zájezdu uvedeno, že je zájezd bez stravy, ačkoliv v nadpisu zájezdu je napsána polopenze. Teprve při objednávce se zákazník může dočíst informaci, že si polopenzi může připlatit za 3 120 Kč, kdy je zájezd o tuto cenu navýšen. Celková cena zájezdu je tedy vypočtena na 14 810 Kč za jednu osobu. Polopenze by byla zajištěna od 4. dne a začala by večeří. V nabídce je 3. chodové francouzské menu se sklenicí vína. Polopenze končí 9. dnem večeří.

CK je polopenze zajištěna českým kuchařem, který jede na zájezd společně s klienty a průvodci. Polní polopenze je připravena druhý den a začíná večeří. Končí jedenáctý den snídaní. Desátý den není večeře a klienti tak mají možnost ochutnat korsickou kuchyni.

Jako možná nevýhoda může být považována cena korsických potravin či ceny v restauracích, jelikož je na Korsice 2,5x draž než v ČR.

#### 4.1.3.3 Ubytování

CA je uvedeno, že je zájezd stanový. Ubytování je tedy zajištěno v kempech, 2 krát ve městě Corte a zbytek dní v kempu, který se nachází v zátoce Valinco u Propriana. Oproti tomu je CK uvedeno, že bude ubytování ve čtyřech kempech. První tři noci v kempu Le Soleil v horách, další tři noci v kempu Les Oliviers u moře, 2 noci v kempu U Monte Cintu Lozzi v horách a poslední noc v kempu San Damiano u moře. Pokud by si klienti chtěli vytvořit vlastní program, mají možnost vidět a navštívit sami více míst. Ovšem pro některé klienty může být stěhování a doprava do dalších kempů náročná.

#### 4.1.3.4 Zpětná vazba

Klient po absolvování zájezdu CK Alpina obdrží na svou e-mailovou adresu dotazník spokojenosti, ve kterém může ohodnotit průběh zájezdu, práci průvodců, stravování, dopravu apod. Pro CK jsou tyto informace velmi cenné, jelikož má možnost zjistit, zda průvodci plní správně svou práci, a také jak by mohl být změněn program apod. CA nejsou poskytovány žádné dotazníky. Zpětnou vazbu bude CA znát, pouze pokud se zákazník vrátí do provozovny např. koupit další zájezd, nebo lístky a o tuto skutečnost se podělí. Z tohoto pohledu je CK Alpina zajišťován lepší komunikační přístup s klienty, ten pak má pocit, že je jeho názor důležitý.

#### 4.1.3.5 Slevy na zájezd

CK Alpina jsou připraveny určité výhody pro své klienty. Při objednávce zájezdu klient může uplatnit slevy, pokud na ně má nárok.

Nabízeny jsou slevy všem zákazníkům:

- M. – mládež do 27 let 5 %, maximálně však do částky 500 Kč,
- S. – skupinová 5 %, maximálně však do částky 500 Kč na osobu pro společně přihlášených 6 a více osob,
- D. – dětská 10 %, pouze u některých zájezdů pro rodiny s dětskou slevou, kdy je uvedena výše slevy a věková hranice pro její uplatnění,
- L. – lékařská 20 %, maximálně však do částky 1 000 Kč pro lékaře, kteří budou dostatečně vybavení vlastní lékárníčkou.

Pro účastníky některého z předešlých zájezdů (od roku 2006) je připravena věrnostní sleva a to ve výši:

- V1 – základní věrnostní 5 %, max. 500 Kč,
- V2 - zvýšená věrnostní: 8 %, max. 800 Kč při přihlášení a uhrazení zálohy do 31. 1. 2020,
- V3 - věrnostní sleva pro daleké cesty: 5%, max. 800 Kč,
- V4 - zvýšená věrnostní sleva pro daleké cesty: 8%, max. 1200 Kč při přihlášení na zájezd s odletem od 15. 6. a uhrazení zálohy do 31. 1. téhož roku nebo při přihlášení na zájezd s odletem v následujícím roce a uhrazením zálohy do 31.7.,
- V5 - zvýšená věrnostní sleva na zimní zájezdy: 8%, max. 800 Kč při přihlášení a uhrazení zálohy do 30. 9.

Na stránkách CK Alpina jsou slevy k nalezení pod sekci „jak se přihlásit na zájezd“ a dále jsou k uplatnění přímo při objednávce zájezdu v online formuláři na webových stránkách. Zákazník může slevu uplatnit pouze při objednávce zájezdu, pak už slevu nelze uplatnit, slevy nelze sčítat a počítají se ze základní ceny zájezdu (Alpina, slevy, 2020).

CA Poslední šance nejsou nabízeny žádné slevy, jelikož zájezd pouze zprostředkovává. Zákazník se z webových stránek nedoví, jestli jsou u daného zájezdu poskytovány slevy a jestli na ně má nárok. Tuto informaci by se zákazník dověděl až v případě objednání zájezdu, kdy by ho kontaktovala provozovatelka CA a na možnou slevu by upozornila.

#### 4.1.3.6 Pojištění

Jak již bylo zmíněno v kapitole 3. 1. 2. Nabízené služby, CK jsou nabízeny dva typy cestovního pojištění. První UNIVERSAL sportovec s pojistným plněním do 3 000 000 Kč a druhé UNIVERSAL sportovec s vyšším pojistným limitem do 100 000 000 Kč. Rozsah pojistného plnění je shodný, pouze některá pojištění v balíčku mají zvýšené pojistné krytí.

- léčebné výlohy včetně repatriace - max. krytí do 3 000 000 Kč (s vyšším pojistným krytím do 100 000 000 Kč). Hrazeny jsou lékařské ošetření, pobyt v nemocnici, léky předepsané lékařem, přeprava do nemocničního zařízení, repatriace pojištěného,
- akutní zubní ošetření - max. krytí do 10 000 Kč Hrazeny jsou nezbytné náklady v důsledku úrazu nebo první pomoci,
- přivolání opatrovníka, sociálního pracovníka nebo psychologa - max. krytí do 50 000 Kč. Pro pojištěnou osobu, která zůstane v zahraničí ze závažného důvodu bez osoby blízké,
- úrazové pojištění - max. krytí do 500 000 Kč. Vztahuje se na trvalé následky úrazu a smrt následkem úrazu,
- osobní věci a zavazadla - max. krytí do 50 000 Kč. Pojištění se vztahuje na poškození či zničení věci přírodní katastrofou, na krádež věci vloupáním z ubytovacího zařízení atd.,
- náklady vzniklé zpožděním, poškozením a ztrátou zavazadel - max. krytí do 5 000 Kč,



- připojištění odpovědnosti za škodu na zdraví a majetku jiné osoby - max. krytí 1 000 000 Kč (s vyšším pojistným krytím 5 000 000 Kč a připojištění odpovědnosti za škodu na majetku jiné osoby 3 000 000 Kč). Vztahuje se na škodu vzniklou v běžném občanském životě a provozování turistické činnosti,
- přenosná elektronika - max. krytí 40 000 Kč Vztahuje se na přenosnou elektroniku pro osobní potřebu, kterou si pojištění vzal na cestu, případně si ji během cesty prokazatelně pořídil (digitální fotoaparát, digitální kamera, GPS navigace, mobilní telefon atd.),
- sportovní vybavení - max. krytí 40 000 Kč. Za sportovní vybavení se považuje jízdní kolo, lyžařská a snowboardová výbava včetně ochranných pomůcek, horolezecká výbava atd.,
- pobyt v nemocnici - 1 500 Kč/den, max. 20 000 Kč,
- pojištění sportovní činnosti a rizikových druhů sportů. Rozšiřuje pojištění léčebných výloh o výkon sportovní činnosti a rizikových druhů sportů - vodní sporty (rafting, canyoning, kanoistika), zimní sporty (lyžování a snowboarding po značených i mimo značené trasy, skialpinismus) a ostatní sporty (MTB, ferraty všech stupňů obtížnosti, vysokohorská turistika do 6 000 m n. m.) (Alpina, zahraniční cestovní pojištění, 2020).

Ceny cestovního pojištění jsou znázorněny v následující tabulce 4. 1. Ceny cestovního pojištění na den pro osoby do 69 let.

Tabulka 4. 1. Ceny cestovního pojištění na den pro osoby do 69 let

	UNIVERSAL sportovec		UNIVERSAL sportovec s vyšším pojistným limitem	
	Evropa	Svět	Evropa	Svět
Pojistné na den pro osoby ve věku do 69 let	40 Kč / den	65 Kč / den	55 Kč / den	80 Kč / den

Zdroj: Alpina, zahraniční cestovní pojištění, (2020), zpracování vlastní.

Jak již bylo zmíněno v kapitole 3. 2. 2. Nabízené služby, CA je nabízeno zahraniční cestovní pojištění od dvou pojišťoven. První Union pojišťovnou jsou nabízeny 4 balíčky, kdy záleží pouze na zákazníkovi, který z nich si vybere. Druhou Allianz pojišťovnou jsou nabízeny 3 pojistné balíčky. Pro větší přehlednost jsou tyto nabízené

pojistné balíčky zobrazeny v Příloze 2 pro pojišťovnu Union a v Příloze 3 pro pojišťovnu Allianz.

Rozsah částek pojistného krytí pojišťovny Union:

- léčebné výlohy bez limitu – do výše skutečné vzniklých nákladů,
- asistenční služby – 24 hodin denně, 7 dní v týdnu dostupný servis česky mluvících operátorů,
- úrazové pojištění – v případě trvalých následků úrazu do výše 600 000 Kč, v případě smrti v důsledku úrazu do výše 300 000 Kč,
- pojištění odpovědnosti – újma způsobená člověku na zdraví do výše 2 500 000 Kč,
- pojištění zavazadel – poškození, ztráta, odcizení a ztráta zavazadel do výše 40 000 Kč, max. do částky 10 000 Kč za jednu věc,
- pojištění nákladů na technickou pomoc při záchranné akci – do částky 1 000 000 Kč (Union pojišťovna, cestovní pojištění, 2018).

Na webových stránkách CA v sekci „doplňkové služby“ je pouze uvedeno, že je k zakoupeným zájezdům nabízeno z velkého výběru cestovních pojištění, které nabízejí samotné CK, ale mají možnost výběru právě z pojišťoven Union a Allianz, které jsou nabízeny CA. Aby se klient dověděl více o možnosti pojištění, musel by sám kontaktovat provozovatelku CA.

#### 4.1.4 Čtvrtý krok rozhodovacího procesu – OBJEDNÁVKA

Čtvrtý krok je pro podnikatele jeden z nejdůležitějších, protože pokud se zákazníkovi líbí nabízený zájezd a objedná si jej, vzniká podnikateli pohledávka. Je velmi důležité, aby byl zaměstnancem CK či CA příjem objednávky potvrzen co nejdříve a zákazník mohl zájezd poté zaplatit. V této chvíli vznikají podnikateli příjmy, a ty využije na zaplacení záloh dodavateli služby (např. zálohy na trajektovou dopravu, ubytování v dané destinaci apod.).

CK ani CA nemá v možnostech placení platební kartou. Jak uvádí Alpina (2020): poplatky za vklad na pobočkách bank se pohybují ve výši 70 Kč. Z tohoto důvodu je upřednostňováno placení zájezdu hotovostně, převodem peněz na bankovní účet či poukázkami. Zákazník má tedy na výběr mnoho způsobů. Při platbě v hotovosti nastává riziko odcizení peněz, a proto zákazníci tuto formu placení příliš nepreferují, avšak občas nemají na výběr. Jakou druhou možnost mohou zákazníci zaplatit zájezd převodem přes internetové bankovníctví. Pro mnoho zákazníků může být tato volba pohodlnější, ale ani

v dnešní době ne všechna klientela umí obsluhovat počítače a internetové bankovníctví. Jako třetí možnost je v CK umožněna platba poukázkami nebo benefitními programy. Platbu je možné provést přes objednávku v systému benefitního programu nebo prostřednictvím karty Benefit Plus. Maximální možná část z benefitního programu, kterou může zákazník uplatnit je 50 % ceny zájezdu. Tato možnost platby není CA uváděna, proto klienti, kteří mají možnost platit touto formou, mohou upřednostnit CK Alpina.

## 4.2 Vyhodnocení a vymezení rozdílů mezi CK a CA

Poskytovaná nabídka CA je vyhodnocena jako lákavější, neboť si zákazník může vybrat z obrovské škály zájezdů od více než 80 CK. Občas to však může mít negativní dopad, neboť si zákazník nebude schopen vybrat. Oproti tomu v CK je pouze jeden druh zájezdů a pokud zákazník netouží po aktivní dovolené, z nabídky by si nevybral. Proto by bylo výhodné rozšířit nabídku o např. pobytové či poznávací zájezdy. Klienti by měli na výběr z více možností a vybral by si každý. Pokud by byla předpokladem rodina, která právě hledá aktivní zájezdy, tak je nabídka termínů poskytovaných zájezdů jak CK, tak CA srovnatelná. CA je dále nabízen svoz zákazníků do místa odjezdu, což je CK kompenzováno zajištěním parkoviště v blízkosti odjezdového místa.

Webové stránky vytvořeny CK jsou moderní a zákazník se v nich může dobře orientovat. Oproti tomu webové stránky zajištěné programem CeSYS pro CA jsou zastaralé a zvolená velikost písma není dostačující pro starší osoby se zrakovými problémy. CK je nabízena přehledná mobilní verze a zručný zákazník by dokázal objednat zájezd i přes jeho mobilní telefon. Oproti tomu není CA nabízena dostačující mobilní verze pro zákazníky a ztrácí tímto určité výhody.

Zákazníci mohou navštívit provozovny CK i CA. Vzhledem k dobré dostupnosti provozoven, je vyhodnocení stejné. Provozovny nejsou dostatečně viditelné z důvodu převážení viditelnosti ostatními reklamními cedulemi, proto by tato skutečnost měla být napravena např. větší cedulí. Avšak výhodou CK je umístění provozovny v centru města. CA by mělo být zváženo přemístění provozovny do centra Ostravy. Další výhodou CK je speciální klientské oddělení, které se věnuje pouze klientským dotazům. Klientské oddělení CA chybí, proto se nemůže 100 % věnovat svým zákazníkům a bylo by pro zákazníky lepší ho zřídit. Z ekonomické situace je to pro CA nemožné, neboť zaměstnávat další osobu a zaplatit veškeré dosažené náklady je finančně náročné.

Po srovnání cen zájezdů CK a CA je zájezd s polopenzí nabízen CK levnější o 1 110 Kč a delší o jeden den. Náklady, které jsou ale i nejsou zahrnuté v ceně zájezdu, jsou srovnatelné. CA je navíc uvedeno, že je v ceně zahrnuto pojištění léčebných výloh v zahraničí včetně storna zájezdu. Ovšem nikde není napsáno, co toto pojištění obsahuje a za jakou cenu. Pro lepší přehlednost a zajištění zájmu zákazníka by pojištění mělo být vypsáno. Oproti tomu má CK v ceně zájezdu polopenzi, kterou by si zákazník CA musel navíc dopláct, a tím by byla cena za zájezd navýšena. Ubytování je v obou případech v kempech ve vlastních stanech. CK má zájezd připraven ve čtyřech kempech a CA pouze ve dvou. Tady by záleželo na preferenci klienta, která z nabídek mu vyhovuje nejvíce, zdali mu nevadí stálé přemísťování apod. Velkou výhodou CK jsou nabízené slevy na zájezd. Klient má nárok na uplatnění slevy, o kterou bude snížena základní cena zájezdu. Tato informace na webových stránkách CA chybí a bylo by vhodné ji uvádět, jelikož by mohl stoupnout zájem klientů.

CK i CA jsou nabízeny cestovní zahraniční pojištění. CK jsou na webových stránkách vypsány ceny a nabízený obsah pojištění, což CA na webových stránkách uváděno není. Proto by měly být CA vypsány jak ceny, tak obsah pojištění.

Při objednání zájezdu má klient stejné možnosti platby. Pouze v CK je možné navíc platit v systému benefitních programů nebo prostřednictvím karty Benefit Plus. Platba pomocí benefitních programů je v dnešní době známá a využívaná, a proto by neměla v nabídce možnosti plateb chybět ani v CA.

Poté co klienti přijedou ze zájezdu nabízeného CK mají možnost vyjádřit svůj názor pomocí dotazníků spokojenosti. Zákazník má možnost vyjádřit spokojený zážitek, ale chyby vzniklé na zájezdu. Na zákazníka to může působit jako pěkné gesto ze strany CK, že je jejich názor důležitý, a proto by měla dotazníky spokojenosti posílat i CA např. pomocí e-mailu. Následně by měl být zaslán CK, která zájezd pořádala.

Po komparaci těchto dvou ekonomických subjektů, bylo zjištěno, že žádné významné rozdíly pro zákazníka neplynou. Pouze pokud by si zákazník přál zakoupit aktivní outdoorový zájezd, je lepší jej zakoupit přímo ve specializované CK, jelikož jsou okamžitě poskytnuty veškeré informace o zájezdu a to tzv. z první ruky. Na webových stránkách se uvedené informace o zájezdu neliší od poskytnutých informací CK, kdežto u CA může nastat chyba a mohou se vyskytnout odlišnosti mezi uvedenými informacemi CA a poskytnutými informacemi od CK. CK je na tento druh zájezdu přímo zaměřena a

zaměstnanci mohou rychle zhodnotit stav klienta a doporučit vhodné alternativy apod., kdežto CA, která zájezd pouze zprostředkovává, nemusí náročnost zájezdu odhadnout a pro klienta by to mohl být velmi nepříjemný zážitek. Mnoho zákazníků, ale může upřednostnit CA, jelikož mohou mít představu, že jim bude vybrán nejvýhodnější zájezd. V takovém případě je potřeba si uvědomit, že ne všechny CK mají podepsanou smlouvu s CA o zprostředkování jejich zájezdů. Zákazník by tedy měl zhodnotit veškeré informace, které mu byly poskytnuty a sám vyhodnotit, který zájezd je pro něj vhodný.

### 4.3 Zájezd po vlastní ose

Pro srovnání byl vypracován zájezd po vlastní ose, který je programem velmi podobný jako nabízené zájezdy CK a CA. Budou spočítány celkové náklady, jako jsou cena benzínu za celou cestu, včetně dálničních poplatků, ubytování, stravování a pojištění. Tento zájezd byl vypracován pro čtyřčlennou rodinu se dvěma dětmi (10 let a 16 let). Destinace byla vybrána Korsika. Doprava by byla zajištěna osobním autem a trajektem. Dále bylo vybráno stravování vlastní z českých zásob, neboť ceny na Korsice jsou 2,5 krát dražší. Ubytování bude zařízeno v kempech ve vlastním stanu.

Modelový zájezd po vlastní ose, bude možné využít v roce 2020 s předpokladem, že se situace s šířením nemoci COVID-19 ustálí či odezní a budou znovu otevřeny hranice a umožněn výjezd do zahraničí. Pokud bude situace stále přetrvávat a hranice by nebyly otevřeny, bude tento modelový zájezd možný uskutečnit až v roce 2021. Protože např. je po dobu vládou vyhlášeného Nouzového stavu a karantény v ČR v souvislosti s epidemií COVID-19 sjednávání cestovního pojištění do odvolání pozastaveno, s ohledem na nemožnost vycestovat mimo ČR (Česká průmyslová zdravotní pojišťovna, Cestovní pojištění online, 2020). Převod Eura na Kč byl určen dle KurzyCZ (2020) na hodnotu 1 Eur/27,5 Kč. Uvedené ceny budou zaokrouhleny na stovky.

#### 4.3.1 Cestovní pojištění

Ještě před odjezdem je důležité, aby si pro vlastní bezpečnost cestovatelé zařídili cestovní pojištění. Cestovatel má možnost sjednat cestovní pojištění v libovolném rozsahu u jakékoliv pojišťovny dle vlastního uvážení. Pro tento zájezd byla vybrána Česká průmyslová zdravotní pojišťovna (dále jen ČPZP). Dle ČPZP (2020) je dětem do 17 let nabízen turistický balíček STANDARD za 11 Kč / den, pro pojištěnce od 18 let je cena navýšena na 17 Kč / den. Předpokládá se, že uvedené ceny pro rok 2021 zůstanou stejné. Za pojištění by bylo dohromady zaplacen 700 Kč na 12 dní.

#### 4.3.2 Celkové náklady

Předpokladem je, že řidič osobního vozidla natankoval plnou nádrž jednou v ČR a dojel do Itálie. V Itálii natankoval plnou nádrž, která by měla vydržet na projetí celé Korsiky. Cena paliva v ČR vychází na 32 Kč/litr. V Itálii je v porovnání s cenou v ČR palivo dražší a vychází na 38 Kč/litr. Celková cena paliva za cestu pak vychází na přibližně 6 000 Kč. Pokud by si cestovatel zakoupil dálniční známky v ČR (na měsíc) a Rakousku (na dva měsíce) zaplatil by 1 200 Kč. V Itálii by už mýto nekupoval, jelikož jedna cesta vychází na přibližně 1300 Kč. Cena cesty trajektem za osobní auto se pohybuje v rozmezí okolo 200 až 300 Euro, průměrně tedy byla cena určena na 6 500 Kč. Klient, který si zakoupí zájezd u CK či CA, má hodnotu lístku na trajekt započítanou v ceně.

Cesta osobním autem z autobusového nádraží Zvonařka v Brně do Italského přístavu Livorno trvá přibližně 13 hodin. Délka cesty byla změřena na 1 100 km. Cesta mimo dálnice v Itálii by byla časově delší o 3 hodiny, ale v porovnání s příjezdem zájezdového autobusu to vychází srovnatelně. Autobus totiž musí být přivezen do přístavu dříve, aby byla splněna povinnost AETR (z anglického názvu Europe Agreement on Road Transport), tedy aby řidiči dodrželi 9 hodinovou pauzu. Tuto 3 až 4 hodinovou pauzu v přístavu zároveň doplňují o další 4,5 hodiny přímo na trajektu. Poslední zbytky hodin povinné pauzy jsou doplněny v kempu San Damiano u Bastie. Tuto povinnost mají pouze řidiči autobusu, takže se to řidiče osobního auta netýká a ten pak může pokračovat v cestě.

Předpokládaná doba trvání zájezdu po vlastní ose je 12 dní. Jelikož jsou oba zájezdy nabízené CK a CA koncipovány jako stanové zájezdy, bude i na tento zájezd po vlastní ose vybráno ubytování v kempu ve vlastním stanu. Cena za ubytování v kempu na jednu osobu vychází 8 až 15 Euro. Cena za stan je uvedena od 2 do 7 Euro. Dále je možné připlatit si Wi-Fi a v některých kempech vstup do bazénu. Dále se v některých kempech připlácí zvlášť za elektřinu. Za 9 nocí v kempu by cestovatelé za 4 osoby, průměrně zaplatili přibližně 11 400 Kč.

Stravování by bylo zajištěno vlastní, protože jak bylo uvedeno výše, ceny na Korsice jsou 2,5 krát dražší než v ČR. Cena za stravu na 12 dní byla vypočtena na 5 000 Kč za čtyři osoby dle Tesco Stores ČR (2020).

Pro lepší přehlednost jsou všechny uvedené náklady pro čtyř člennou rodinu shrnuty v tabulce 4. 2. Celkové náklady v Kč.

*Tabulka 4. 2. Celkové náklady v Kč.*

Náklady	Cena v Kč
Pojištění	700
Palivo	6 000
Poplatky za dálniční známky	1 200
Lístky na trajekt	6 500
Ubytování	11 400
Stravování	5 000
<b>Náklady celkem</b>	<b>30 800</b>

Zdroj: zpracování vlastní.

V ceně nejsou zahrnuty náklady na výlety, vstupy do památek apod.

Pro celkové srovnání výhodnější varianty pro čtyř člennou rodinu, z možností výběru CK, CA a vlastního zájezdu byla sestavena následující tabulka 4. 3. Celkové srovnání cen.

*Tabulka 4. 3. Celkové srovnání cen za zájezdy*

	CK	CA	Vlastní
<b>Náklady celkem v Kč</b>	52 930	59 240	30 800

Zdroj: zpracování vlastní

Cena za zájezd nabízeného CK Alpina byla vypočtena se slevami 5 % pro mládež (max. 500 Kč) a 10 % sleva pro dítě. U zájezdu zprostředkovaného CA Poslední šance nejsou slevy poskytovány a CK, kterou je zájezd pořádán, nejsou nabízené slevy na webových stránkách uvedeny. Cena, je tedy vypočtena v základní sazbě. Zájezd zprostředkovaný CA je o více než 6 000 Kč dražší, ačkoliv kvalita poskytovaných služeb se příliš neliší. Pro zákazníka je tedy výhodnější koupit zájezd u CK.

Po srovnání cen zájezdů pořádaných CK, CA a zájezdu po vlastní ose, je nejvýhodnější uspořádat zájezd po vlastní ose. Ačkoliv si cestovatel musí vše zařídit sám, tato varianta vyjde nejlevněji. Rozdíl v cenách zájezdu nabízených CK je více než 22 000

Kč a CA více než 28 000 Kč oproti ceně za vlastní zájezd. Tato finanční úspora může být využita na různé výlety, vstupy do památek či k navštívení místních restaurací a ochutnání tradičních pokrmů a nápojů.

#### 4.4 COVID-19

Mnoho zemí světa se potýká se stále stoupajícím množstvím lidí, kteří onemocněli novým typem koronaviru označovaným jako SARS CoV-2, neboli také COVID-19. Současná situace s šířením nákazy COVID-19 nejvíce zasahuje cestovní ruch a je zaznamenán největší pokles poptávky na zahraniční zájezdy. V návaznosti na současnou situaci bylo vládou ČR nařízeno od 16. března zákaz vstupu všem cizincům na území ČR a občanům ČR vycestovat ze země. Dále byl 24. dubna poslaneckou sněmovnou Parlamentu ČR schválen návrh zákona č. 185/2020 Sb., o některých opatřeních ke zmírnění dopadů epidemie koronaviru označovaného jako SARS CoV-2 na odvětví cestovního ruchu (dále jen zákon Lex voucher).

V případě zrušení zájezdu z důvodu vyšší moci (pandemie koronaviru) v termínu zahájení od 20. 2. 2020 do 31. 8. 2020 má CK možnost vydat klientovi poukaz na zájezd. Pokud však klienti poukaz do 31. 8. 2021 nevyčerpají, CK budou povinny vrátit celou částku uhrazeného zájezdu do 14 dní. Tyto poukazy jsou zajištěny pro případ úpadku CK. CK má možnost využít ochrannou dobu, o kterou se odkládá vrácení plateb uhrazených zákazníkem za zájezd. Rozhodne-li se CK pro využití ochranné doby, musí se písemně oznámit zákazníkovi rozhodnutí a současně doručit poukaz na zájezd v hodnotě realizovaných plateb.

Opatření bylo nutné, aby nedošlo k masivnímu krachu CK. Zákazníci, kteří mají zakoupený zájezd s termínem odjezdu do 31. 8. 2020 a nebudou moci zájezd absolvovat (např. z důvodu ztráty zaměstnání, obav o své zdraví atd.), mají možnost odstoupit od smlouvy o zájezdu. Zákazníci jsou pak povinni uhradit CK storno poplatky, ale přeplatek je CK povinna vrátit do 14 dní. Novou právní úpravou je stanoveno, že zákazník je oprávněn do 3 měsíců od zániku smlouvy požádat CK o vydání poukazu na zájezd v hodnotě části (nejméně 10 %) zaplaceného stornopoplatku. Zákazníci mají garanci, že poukazy na zájezd, které budou obdrženy od CK, jsou chráněny pro případ úpadku CK.

Výjimkou v zákoně Lex voucher jsou osoby, které tento poukaz mohou odmítnout a zažádat o peněžitou částku a to v plné výši již uhrazených plateb.

Poukazy budou moci odmítnout tito zákazníci CK:



- senioři nad 65 let,
- držitelé průkazu osoby se zdravotním postižením,
- osoba těhotná, na mateřské nebo rodičovské dovolené,
- osoba vedená v evidenci úřadu práce jako uchazeč o zaměstnání,
- osamělý rodič pečující o nezaopatřené dítě (samoživitel),
- zaměstnanec, který ke dni doručení oznámení cestovní kanceláře o využití ochranné doby nemohl po dobu nejméně 30 dnů konat práci pro jiné překážky na straně zaměstnavatele podle § 208 a 209 zákoníku práce,
- škola nebo školské zařízení, které jsou zapsány do rejstříku škol a školských zařízení.

Zákazník může, ale nemusí poukaz odmítnout. V takovém případě má povinnost ohlásit to CK a ta bude mít povinnost vrátit všechny uhrazené platby (Ministerstvo pro místní rozvoj, Klára Dostálová prosadila v Senátu zákon, který dočasně upraví některé vztahy zákazníků a klientů CK, 2020).

CK Alpina je dlouhodobě finančně zdravá a prosperující firma díky rozváznému hospodaření se ziskem z minulých let. Dokáže dostát veškerým svým závazkům ke klientům i dodavatelům. V této složité situaci zákazníci mohou váhat nad koupí zájezdu, a pokud se situace s výskytem nemoci COVID-19 v ČR nezlepší, tak i nad jeho úplným zrušením. CK jsou nabízeny pouze zájezdy do zahraničí a tedy je zaznamenán největší pokles poptávky po zahraničních zájezdech v historii

Po uzavření českých hranic byla tato CK nucena zrušit veškeré dubnové, květnové, červnové a některé červencové i srpnové zájezdy. Avšak CK jsou stále klienti ubezpečováni, že jejich zaplacené zálohy jsou v bezpečí a není nutné zájezdy předčasně rušit. Pokud by klientem bylo požadováno zrušení zájezdu, je jim navrženo uplatnění vládou navrženého poukazu dle nového zákona LEX voucher, kdy v případě nevybrání náhradního zájezdu klientem bude voucher v plné výši proplacen. Tento voucher je platný do 31. 08. 2021, a pokud nebude využit, peníze budou navraceny. Dále je klientům dle Alpina (2020) nabízeno přijetí Alpina poukazu, kdy po dohodě s klientem bude 30 % uhrazené platby (minimálně však 1 000 Kč), převedeno na Alpina poukaz platný do roku 2021. Tento poukaz je nesměnitelný za peníze a může být využit pouze na (jakýkoliv) zájezd nabízený CK Alpina. Zbývajících 70 % bude vráceno klientům ihned. Oba tyto poukazy jsou pojištěny proti úpadku CK a je možné je komukoliv darovat.

CK Alpina (2020) tvrdí že: „*stornopoplatky za zrušení zájezdu pro smlouvy uzavřené do 16. 04. 2020 máme jedny z nejnižších na trhu*“. Navíc u zájezdů s odjezdem od 1. 5. do 30. 9. byla zkrácena doba, po kterou je účtován minimální stornoplatek 200 Kč (u leteckých zájezdů 500 Kč) z 60 dní (u leteckých z 90 dní) na 45 dní. Tím je poskytován delší čas na rozmyšlenou.

CK Alpina jsou poprvé za 20 let nově připraveny aktivní zájezdy po ČR. V nabídce je k nalezení více jak 20 aktivních zájezdů a minimálně dalších 10 je připravováno. Zákazníci si mohou vybrat turistické, cyklistické ale jsou připraveny i pro začátečníky ferratové zájezdy.

Jelikož do odvětví cestovního ruchu mimo CK spadají i CA, situace s šířením COVID-19 je zasáhla stejně. CA Poslední šance má na trhu dlouhodobou tradici, ale s touto situací se vypořádává těžce.

Klienti totiž ze strachu stornují většinu zájezdů s větším časovým předstihem, aby měli nárok na nižší storno poplatky, aniž by bylo zřejmé, zda uskutečnění zájezdu bude pandemií zasaženo. Odstupují tedy od smlouvy o zájezdu dle § 2533 dle NOZ č. 89/2012 Sb. a pokud je ujednáno odstupné (přiměřený storno poplatek), musí být zákazníkem uhrazeno. Odstoupil-li zákazník od smlouvy a uhradil storno poplatek, pořadatelem bude vrácen přeplatek klientovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch. Na tomto postupu není Lex voucherem nic změněno. Není tedy možné zákazníkovi namísto vrácené platby snížené o stornopoplatky vydat poukaz (Ministerstvo pro místní rozvoj, Metodický pokyn pro cestovní kanceláře, 2020).

V současné situaci nelze určit, jak dlouho bude epidemie COVID -19 trvat. Vládní opatření jsou pomalu uvolňovány, avšak prozatím není jasné, kdy budou otevřeny hranice ČR i pro turismus. Potíž nastává ve chvíli, kdy hranice ostatních států zůstanou stále uzavřeny. Pro běžný chod ekonomiky a odvrácení masivního krachu CK a CA by bylo nejlepší, co nejdříve uvolňovat opatření a otevřít hranice se státy, u kterých je zaznamenán zájem. Dle ČT 24 (2020) se ve Vídni projednává otevření hranic Rakouska, výhledově však do země budou moci jen obyvatelé států, kde panuje kolem infekce příznivá situace. Do této skupiny je zahrnuto údajně také Česko. Např. chorvatský premiér Andrej Plenković prohlásil, že jsou v Chorvatsku připraveni otevřít hranice pro

občany některých zemí, kteří zde budou chtít trávit letní dovolenou (České noviny, Chorvatsko chce otevřít hranice pro turisty, jedná se zeměmi EU, 2020).

## 5 Závěr

Cílem této bakalářské práce cílem byla komparace služeb poskytovaných cestovními kancelářemi a cestovními agenturami. Dále vyhodnotit kvalitu poskytovaných služeb těmito subjekty, které jsou často zaměňovány. Pro vyhodnocení kvality poskytovaných služeb a pro správné pochopení kvality klientem byla vybrána analýza rozhodovacích procesů, která se skládá ze čtyř kroků. Pomocí těchto kroků byly vyhodnoceny všechny poskytované služby a nabídky. Dále byly vymezeny rozdíly mezi vybranou cestovní kancelář a agenturou, kdy byl pro správnou a úplnou komparaci využit modelový příklad.

V teoretické části byly vymezeny základní daňové, účetní a právní aspekty v cestovním ruchu. Byly zde popsány rozhodovací procesy a vymezeny pojmy, jako jsou cestovní ruch, kvalita služeb cestovního ruchu, cestovní kancelář, cestovní agentura, a povinnosti, které musejí splňovat. V následující třetí části byla podrobně popsána vybraná cestovní kancelář a agentura, jejich historie, zaměření a byla zanalyzována jejich nabídka a poskytované služby na modelovém zájezdu. V poslední čtvrté části byla vyhodnocena kvalita poskytovaných služeb pomocí rozhodovacích procesů, kdy byly tyto služby rozděleny do čtyř kroků. Po vyhodnocení kvality poskytovaných služeb cestovní kanceláře a agentury bylo zjištěno, že žádný významný rozdíl při výběru zájezdu klientem neplynul. Avšak pokud si zákazník vybírá specializovaný zájezd, možná bylo by lepší vybrat i specializovanou cestovní kancelář, která zná všechny informace a rizika. Pro úplné vyhodnocení nejvýhodnější varianty pro klienta byl sestaven vlastní modelový zájezd po vlastní ose, který byl následně srovnán s nabízenými zájezdy cestovní kanceláře a agentury. Po vyhodnocení všech tří zájezdů bylo zjištěno, že nejlepší pro zákazníka, který by chtěl odcestovat za nejvýhodnější cenu, by mohl být zájezd po vlastní ose, neboť vyšel nejlevněji. Peníze, které ušetřil tím, že nezakoupil zájezd pořádaný cestovní kancelář či agenturou, mohou být utraceny za výlety, vstupy do památek, místního průvodce apod.

Situace s šířením onemocnění COVID-19 je nejvíce nepříznivá pro cestovní ruch. Ekonomický odhad vývoje do budoucna je takový, že pokud nebudou otevřeny hranice a povolen výjezd do zahraničí pro turismus a znovu obnoven normální chod ekonomiky, mnoho cestovních kanceláří a agentur můžou být na pokraji masivního krachu, nebo mohou zkrachovat úplně. V této situaci bylo vládou ČR zakročeno tak, že vešel v platnost nový zákon LEX voucher, který cestovním kancelářím umožnil vydávat poukazy za

zájezdy platné do 31. 08. 2021. Toto řešení může pomoci cestovním kancelářím překonat nepříznivou situaci. Avšak tím není zaručena 100 % spokojenost jak ze strany klientů, tak ze strany cestovních kanceláří a agentur.

## Seznam použité literatury

### Odborná kniha

BERÁNEK, Jaromír. *Ekonomika cestovního ruchu*. Praha: MAG Consulting, 2013. ISBN 978-80-86724-46-1.

BLECHARZ, Pavel. *Kvalita a zákazník*. Praha: Ekopress, 2015. ISBN 978-80-87865-20-0.

HAKALOVÁ, Jana a Yveta PŠENKOVÁ. *Daňová evidence. Teorie a praxe*. 2. vyd. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2019. 128 s. ISBN 978-80-7552-239-1.

INDROVÁ, Jarmila, Petr HOUŠKA a Zdenka PETRŮ. *Kvalita ve službách cestovního ruchu*. Praha: Oeconomica, 2011. ISBN 978-80-245-1766-7.

KOLEKTIV AUTORŮ. *Účetnictví podnikatelů 2019*. 16. vyd. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2019. 533 s. ISBN 978-80-7598-271-1.

OTAVOVÁ, Milena, Patrik SVOBODA a Veronika DVOŘÁKOVÁ. *Daně a účetnictví v cestovním ruchu*. 2. rozšířené a aktualizované vydání. Praha: Wolters Kluwer, 2017. ISBN 978-80-7552-464-5.

RAŠOVSKÁ, Ida a Kateřina RYGLOVÁ. *Management kvality služeb v cestovním ruchu: jak zvýšit kvalitu služeb a spokojenost zákazníků*. Praha: Grada, 2017. Manažer. ISBN 978-80-247-5021-7.

RYGLOVÁ, Kateřina, Michal BURIAN a Ida VAJČNEROVÁ. *Cestovní ruch - podnikatelské principy a příležitosti v praxi*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-4039-3.

VYCHOPENĚ, Jiří. *Společnost s ručením omezeným z účetního a daňového pohledu*. 4. vyd. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2019. 248 s. ISBN 978-80-7598-328-2.

ZELENKA, Josef a Martina PÁSKOVÁ. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Kompletně přeprac. a dopl. 2. vyd. Praha: Linde Praha, 2012. ISBN 978-80-7201-880-2.

### Elektronické dokumenty a ostatní

ALLIANZ POJIŠŤOVNA, A. S. *Nezávazná kalkulace cestovního pojištění*. [online]. [17. 04. 2020]. Dostupné z: <https://online.allianz.cz/web/cestovni-pojisteni?109393915>

ALPINA. *Alpina v době koronaviru*. [online]. [aktualizováno 29. 04. 2020]. Dostupné z: <https://www.alpina.cz/t/informace-koronavir>

ALPINA. *Pojištění storna zájezdu*. [online]. [cit. 17. 03. 2020]. Dostupné z: <https://www.alpina.cz/t/pojisteni-storno#pojisteni%20storna%20a%20easy>

ALPINA. *Slevy na zájezd*. [online]. [cit. 17. 04. 2020]. Dostupné z: <https://www.alpina.cz/t/slevy>

ALPINA. *Zahraniční cestovní pojištění*. [online]. [17. 03. 2020]. Dostupné z: <https://www.alpina.cz/t/pojisteni-lecebnych-vyloh>

ALPINA. *Zájezdy na Korsiku*. [online]. [cit. 16. 04. 2020]. Dostupné z: <https://www.alpina.cz/easy-search.php?word=Korsika>

ALPINA. *Zajímavé odkazy*. [online]. [cit. 17. 03. 2020]. Dostupné z: <https://www.alpina.cz/t/zajimave-odkazy>

ČESKÁ PRŮMYSLOVÁ ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA. *Cestovní pojištění online*. [online]. [21. 04. 2020]. Dostupné z: <https://www.cpzp.cz/pojisteni/pojisteni.php>

ČESKÁ PRŮMYSLOVÁ ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA. *Sazby cestovního pojištění online*. [online]. [14. 04. 2020]. Dostupné z: <https://www.cpzp.cz/pojisteni/clanek.php?id=2>

ČESKÁ TELEVIZE 24. *Evropské země začnou v květnu rozvolňovat restriktce. Otevírání hranic by měly navzájem konzultovat*. [online]. [aktualizováno 28. 04. 2020]. Dostupné z: <https://ct24.ceskatelevize.cz/svet/3085697-cina-podle-trumpa-mohla-zabranit-rozsireni-koronaviru-do-sveta-dva-polske-doly>

ČESKÉ NOVINY. *Chorvatsko chce otevřít hranice pro turisty, jedná se zeměmi EU*. [online]. [aktualizováno 23. 04. 2020]. Dostupné z: <https://www.ceskenoviny.cz/zpravy/chorvatsko-chce-otevrit-hranice-pro-turisty-jedna-se-zememi-eu/1883369>

KURZYCZ. *Aktuální kurzy koruny a měn*. [online]. [21. 04. 2020]. Dostupné z: <https://www.kurzy.cz/kurzy-men/nejlepsi-kurzy/EUR-euro/>

MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ ČR. *Klára Dostálová prosadila v Senátu zákon, který dočasně upraví některé vztahy zákazníků a klientů CK*. [online]. [16. 04. 2020]. Dostupné z: <https://www.mmr.cz/cs/ostatni/web/novinky/klara-dostalova-prosadila-v-senatu-zakon,-ktery-do>

MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ ČR. *Metodický pokyn pro cestovní kanceláře* [online]. [30. 04. 2020]. Dostupné z: <https://mmr.cz/cs/ostatni/web/novinky/metodicky-pokyn-pro-cestovni-kancelare>

MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ ČR. *Od zájezdu do oblasti, kde se objevil koronavirus a jsou vyhlášena ochranná opatření, můžete odstoupit bez storno poplatků* [online]. [26. 02. 2020]. Dostupné z: <https://www.mmr.cz/cs/ostatni/web/novinky/od-zajejdu-do-oblasti,-kde-se-objevil-koronavirus>

MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU. *Údaje z veřejné části Živnostenského rejstříku*. [online]. [13. 05. 2020]. Dostupné z: [https://www.rzp.cz/cgi-bin/aps\\_cacheWEB.sh?VSS\\_SERV=ZVWSBJVYP&OKRES=&CASTOBCE=&OBE C=&ULICE=&CDOM=&COR=&COZ=&ICO=&OBCHJM=Jana%20Vor%E1%E8ko v%E1&OBCHJMATD=0&ROLES=P&JMENO=&PRIJMENI=&NAROZENI=&ROL E=&VYPIS=1&PODLE=subjekt&IDICO=9760633033980cb9f0e6&HISTORIE=0](https://www.rzp.cz/cgi-bin/aps_cacheWEB.sh?VSS_SERV=ZVWSBJVYP&OKRES=&CASTOBCE=&OBE C=&ULICE=&CDOM=&COR=&COZ=&ICO=&OBCHJM=Jana%20Vor%E1%E8ko v%E1&OBCHJMATD=0&ROLES=P&JMENO=&PRIJMENI=&NAROZENI=&ROL E=&VYPIS=1&PODLE=subjekt&IDICO=9760633033980cb9f0e6&HISTORIE=0)

PORTÁL POHODA. *Výpočet DPH a zaokrouhlování od 1. 10. 2019* [online]. [17. 10. 2019]. Dostupné z: <https://portal.pohoda.cz/dane-ucetnictvi-mzdy/dph/vypocet-dph-a-zaokrouhlovani-od-1-10-2019/>

SOLITEA ČESKÁ REPUBLIKA. *Od října 2019 platí nový způsob výpočtu DPH. Jak postupovat krok za krokem.* [online]. [14. 11. 2019]. Dostupné z: <https://money.cz/dane-a-ucetnictvi/od-rijna-2019-plati-novy-zpusob-vypoctu-dph-postupovat-krok-za-krokem/>

TESCO STORES ČR A.S. *Nákup itesco.* [online]. [28. 04. 2018]. Dostupné z: <https://nakup.itesco.cz/groceries/cs-CZ/>

UNION POJIŠŤOVNA. *Cestovní pojištění.* [online]. [01. 10. 2018]. Dostupné z: <https://www.unionpojistovna.cz/cestovni-pojisteni-do-sveta-online#step1>

Zákon č. 89/2012 ze dne 1. prosince 2018 *Odstoupení od smlouvy.* Aktuální znění [01. 12. 2018]. Dostupné z: <https://www.mesec.cz/zakony/obcansky-zakonik-2014/f4586961/>

Zákon č. 159 ze dne 30. června 1999 *o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu.* Aktuální znění [01. 07. 2018]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-159>

Zákon č. 185 ze dne 16. dubna 2020 *o některých opatřeních ke zmírnění dopadů epidemie koronaviru označovaného jako SARS CoV-2 na odvětví cestovního ruchu.* Aktuální znění [24. 04. 2020]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2020-185>

Zákon č. 235 ze dne 1. dubna 2004 *o dani z přidané hodnoty.* Aktuální znění [01. 01. 2020]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-235>

Zákon č. 563 ze dne 12. prosince 1991 *o účetnictví.* Aktuální znění [01. 01. 2018]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1991-563>

Zákon č. 586 ze dne 20. listopadu 1992 *České národní rady o daních z příjmů.* Aktuální znění [01. 01. 2020]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1992-586>



## Seznam zkratek

CA - Cestovní agentura

CK - Cestovní kancelář

CR - Cestovní ruch

ČPZP - Česká průmyslová zdravotní pojišťovna

DPH - Daň z přidané hodnoty

MHD - Městská hromadná doprava

NOZ - Nový občanský zákon

ZD - Základ daně

ZDP - Zákon o daních z příjmů

ZDPH - Zákon o dani z přidané hodnoty

ZoÚ - Zákon o účetnictví

Prohlašuji, že

- jsem byl(a) seznámen(a) s tím, že na mou diplomovou (bakalářskou) práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo;
- beru na vědomí, že odevzdáním diplomové (bakalářské) práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby;
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, diplomovou (bakalářskou) práci užít (§ 35 odst. 3);
- souhlasím s tím, že diplomová (bakalářská) práce bude v elektronické podobě archivována v Ústřední knihovně VŠB-TUO. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o diplomové (bakalářské) práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO;
- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- bylo sjednáno, že užít své dílo, diplomovou (bakalářskou) práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

V Ostravě dne 13.5.2010

Michaela Sýkorová  
Michaela Sýkorová

## Seznam příloh

Příloha 1

Příloha 2

Příloha 3